N°580 • MAI 2019

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

**JUSTICE**

## Petits litiges, gros tracas

# Lessives

> LES MOINS ALLERGISANTES

> LES PLUS EFFICACES

**POUDRES CAPSULES LIQUIDES**

**25** PRODUITS TESTÉS

**CUISINISTES**

Le palmarès de nos lecteurs

**VINS NATURELS**
Gare aux faux

**TESTS LABO QC**

**RÉFRIGÉRATEURS CONGÉLATEURS**
24 modèles jugés

**CENTRALES VAPEUR**
Un nouveau système

**SMARTPHONES**
Chers et fragiles !

L 12260 - 580 - F: 4,80 € - RD

DOM avion 6 € • TOM: 720 XPF

WWW.QUECHOISIR.ORG

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs-citoyens responsables.

## QUE CHOISIR c'est plus qu'un magazine

C'est le mensuel de l'**Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir**, 1re association de consommateurs de France.

### LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

### LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

### L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

### L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

### L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

**www.quechoisir.org**

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

**UFC-QUE CHOISIR**
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

**Président et directeur des publications :** Alain Bazot **Assistants/relations presse/communication :** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Morgan Bouryen, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier (chef de rubrique tests produits), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Marie Bourdellès, Élizabeth Négrel (*QC Argent* et *QC Pratique*), Leslie Schmitt (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Bartier, Capucine Ragot • **Iconographie :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Caroline Meunier-Lagullaume • **Documentation :** Audrey Betbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Fanny Michel, François Palemon, Gabrielle Théry et Soraya Hamimi, Séliha Redjadj **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stierner **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé **(responsable),** Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Isabelle Manevy et Véronique Louis-Arcène **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur)** • **Informatique :** Thibault Kummer **(directeur technique),** Damien Bidault, Jean-Baptiste Gouplille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Fabienne Dorlet, Mikaël Le Goudivèze **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy **(directeur),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Hertreteau **(directrice),** Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Corentin Bernard, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Nadia Marmi, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Loraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Sophie Thomas • **Service abonnements :** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél. : 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** Sip/Gérard Ribaux • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-série : 62 € ; 1 an + 4 hors-série + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président :** Alain Bazot – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Joël Dufour **Trésorier :** Jacques Robert **Trésorier adjoint :** Jacques Fleury **Secrétaire :** Martial Veschaeve – **Conseil d'administration :** Didier Cornu, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odette Mairey, Michel Narny, Alain Praud, Marie-Christine Radenne, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études :** Mathieu Escot **(responsable),** Olivier Andrault, Antoine Autier, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles :** Cédric Musso **(directeur),** Guilhem Fenieys et Élisabeth Pinto • **Relations associatives :** Béatrice Delpech **(directrice adjointe),** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg $CO_2$/T papier. Origine papier : Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC Inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

# SOMMAIRE Nº 580 • MAI 2019

16
**Justice, conciliation, médiation**
Petits litiges et gros tracas

CASTELLI/ANDIA

R. ESCHER/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

29
**Vins naturels**
Du raisin et rien d'autre ?

36
**Lessives**
Le succès injustifié des « liquides »

J.-C. MOSCHETTI/REA

4TH LIFE PHOTOGRAPHY/ADOBESTOCK

48
**Cuisinistes**
Quelques petites casseroles

Le numéro 579 de *Que Choisir* a été tiré à 508 500 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE**
P. ALLARD/REA
VORONIN76 - POLYGRAPHUS/SHUTTERSTOCK
L. KOLLER/PLAINPICTURE

## INFO EXPRESS
**Toute la consommation** en bref 4

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION
**Le billet** d'Alain Bazot et les actions nationales 12
**Les associations locales** et leurs actions 14

## ZONE ROUGE
**Justice, conciliation médiation** • Petits litiges et gros tracas 16

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
**Baignade en mer** • Des dangers très mal signalés 24

## ALERTE
**Pénuries de médicaments** • Pas d'amélioration en vue 26
**Robot cuiseur** • Le nouveau Thermomix ne fait pas l'unanimité 28
**Vins naturels** • Du raisin et rien d'autre ? 29
**Électricité** • Hausse de tarif abusive 34

## LABO QC
**GRAND TEST DU MOIS**
**Lessives** • Le succès injustifié des « liquides » 36
**Réfrigérateurs-congélateurs** 41
**Centrales vapeur** • Chauffe qui peut 44
**Smartphones** • Pas donnés et pas solides ! 46

## DÉCRYPTAGE
**Cuisinistes** • Quelques petites casseroles 48
**Viande in vitro** • Adieu veau, vache, cochon... 52
**Données personnelles** • Confiance en berne 55
**Énergie** • Remplacer sa chaudière au fioul pour 1 € ? 56
**Rachat de dette** • L'arnaque Ader Capital, un cas d'école 58

## FORUM
**Vos courriers,** vos questions et nos réponses 60

## TOUT S'EXPLIQUE
**Carburant** • Zoom sur le superéthanol E85 64
**Commerce** • Les ventes liées sont-elles licites ? 65
**Automobile** • Le prix de la mise en fourrière 65

## DATES LIMITES
**Yaourts périmés : même pas peur !** 66

A. LECOMTE

**ARNAUD DE BLAUWE**
RÉDACTEUR EN CHEF

# Notre pauvre justice !

Bien sûr, le cliché est parisien. Et Paris n'est pas la France ! Mais le symbole est fort. Planté au bord du périphérique qui ceinture la capitale, le nouveau palais de justice de Paris toise voitures et passants. Mis en service il y a près d'un an, il regroupe les juridictions pénales et civiles de première instance. Sa haute tour en verre domine tout le quartier. Majestueux, moderne, l'édifice donne néanmoins une fausse image de notre justice. Engorgée, archaïque, pauvre en dépit de récents efforts budgétaires, l'institution judiciaire peine à être efficace, à rendre correctement le service que les justiciables attendent d'elle. Selon l'enquête de satisfaction menée auprès de nos lecteurs, seuls 31 % la jugent positivement. Un très mauvais score corroboré par d'autres récentes enquêtes d'opinion. Et que dire de ces nombreux témoignages reçus après les avoir sollicités pour illustrer notre grande enquête « Justice, conciliation et médiation », publiée dans ce numéro

## *Son taux de satisfaction : seulement 31 %*

(voir p. 16) ? La plupart de ceux qui y ont eu recours en sont sortis rincés. Épuisés par la course d'obstacles qu'ils ont dû mener. Perdus dans la complexité des procédures. La loi de programmation justice 2018-2022, qui vient d'être adoptée, entend adapter l'institution aux exigences du XXIe siècle et simplifier la vie du citoyen. Les dispositions qu'elle porte vont progressivement entrer en vigueur. Mais sans faire de procès d'intention ni verser dans un pessimisme chronique, pas sûr que le texte change beaucoup la donne. D'autres réformes passées n'ont pas eu les effets escomptés… Clôturons cet édito en retournant au « nouveau » tribunal de Paris, critiqué par les habitués des lieux pour sa froideur et son côté déshumanisé. Ce sont finalement là les seuls points communs avec la réalité de notre justice. Froide et inhumaine, des reproches qui lui sont aussi souvent adressés par les justiciables… ◆

MCPHOTO/PNS

INVESTISSEMENTS

## Les escrocs vous prennent pour des vaches à lait

Investir dans une vache laitière ! Voilà ce que des escrocs proposent sur le Web. Un site se présente comme celui d'une société intermédiaire entre investisseurs et éleveurs bovins (cheptel-agriculture.com, cheptelepargne.com, etc.). Pour l'achat d'une partie d'un cheptel bovin, il promet un rendement de 4, voire 6 à 12 %. Pour récupérer sa mise, on a deux options : revendre les vaches, censées avoir pris de la valeur, ou réinjecter les fonds dans de nouvelles bêtes. L'agriculteur est supposé s'occuper du cheptel. Pour avoir des informations, il faut laisser ses coordonnées ou composer un numéro de téléphone. Un commercial contacte ensuite « l'investisseur » et lui déroule son discours. Une fois convaincue, la victime fait un virement – de 10 000 à 20 000 €. Et le piège se referme. La soi-disant société devient injoignable, les escrocs se sont envolés avec l'argent. Toutes les informations délivrées sur ces sites sont fausses. Les articles ou vidéo de presse relayés, eux, sont réels et basés sur de vraies informations mais utilisés à des fins frauduleuses. *« Depuis le début de l'année 2019, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a constaté une augmentation notable des arnaques liées à la vente de parts de cheptel de vaches laitières »*, indique Claire Castanet, de la direction des relations épargnants. L'AMF a publié en ligne une liste noire des sites Internet frauduleux (qui concernent également d'autres arnaques). Elle appelle les consommateurs à la plus grande vigilance, en contactant notamment la plateforme Épargne info service pour se renseigner sur la fiabilité d'un site. ◆

MARQUES

## Laguiole réservé à… Laguiole

Le village de Laguiole récupère son nom. Après une vingtaine d'années de tribulations juridiques, la cour d'appel de Paris a tranché le 15 mars 2019 : l'entrepreneur Gilbert Szajner ne pourra plus commercialiser d'articles sous la marque Laguiole. Il avait déposé ce nom en 1993 et vendait depuis des produits sans lien avec le village aveyronnais, souvent fabriqués à l'étranger (coutellerie, maroquinerie…). Contredisant de précédentes décisions, la justice a considéré que le terme « Laguiole » restait associé au village et aux couteaux ornés de l'abeille, et qu'à ce titre il s'agissait d'une stratégie frauduleuse de la part de M. Szajner. Ce dernier est condamné à verser 110 000 € de dommages-intérêts à la commune. ◆

J. BONNEFOY

AÉRIEN

## Wow Air se crashe

Nous évoquions déjà ce risque en avril (*QC* nº 579) : la compagnie aérienne Wow Air, qui assurait des vols de la France vers l'Islande et l'Amérique du Nord, a annoncé, le 28 mars, la fin de son activité. Les voyageurs coincés sur leur lieu de vacances ont pu être rapatriés à tarif préférentiel par sa compatriote Icelandair. Mais pour ceux qui ont réservé leurs vacances d'été directement auprès de Wow Air, c'est la douche froide : en cas de faillite d'une compagnie, les chances d'être remboursé sont quasiment nulles. La réglementation est plus protectrice si l'on réserve un vol dans le cadre d'un voyage à forfait (vol + prestation annexe, tel qu'un hôtel ou un véhicule) auprès d'un tour-opérateur. Ce dernier doit proposer un vol de remplacement. *« J'ai été bien inspirée de prendre mes billets* via *une agence ; et une location de véhicule avec »*, écrit Bernadette, de Toulouse. Inquiète lors de l'annonce de cette faillite, elle a reçu de son agence, Islande Grandeur Nature, dès le 29 mars et sans surcoût, de nouveaux billets aux mêmes dates.

## LABO QC EXPRESS

SMARTPHONES

# Le Samsung Galaxy S10 au banc d'essai

En cette année 2019, le nouveau smartphone haut de gamme de Samsung se décline en trois versions. Les Galaxy S10 et S10+ constituent le cœur de la gamme ; le Galaxy S10e se veut plus modeste. Nous les avons évalués, leurs performances sont au rendez-vous. Leur écran tactile, qui occupe la quasi-totalité de la face avant (il encercle le capteur photo), se révèle lumineux, précis, réactif. Leur autonomie est excellente (26 h 30 pour le S10e, 27 h 30 pour le S10 et 32 h 30 pour le S10+) et la qualité des photos globalement satisfaisante. Les S10e, S10 et S10+ obtiennent d'excellentes notes : respectivement 16,5/20, 16,8/20 et 17/20. Encore heureux, vu leur prix (759 €, 909 € et 1 009 €) ! Et bonne nouvelle, contrairement à d'autres modèles haut de gamme, ceux-là sont sortis indemnes de nos tests de chutes (voir également p. 46). ◆

DOC SAMSUNG

SECOURS D'URGENCE

# La Cour des comptes s'inquiète

Après une commission d'enquête parlementaire il y a quelques mois (*QC* nº 577), au tour de la Cour des comptes de sonner l'alerte ! Dans le prolongement d'un précédent rapport rendu en 2011, elle se montre très préoccupée par la situation du secours d'urgence aux personnes, une mission essentiellement assurée par les pompiers. *« Les Sdis (Services départementaux d'incendie et secours) évoluent dans un contexte marqué par la stagnation de leurs effectifs, la dégradation de la situation financière des départements, qui sont les principaux financeurs, et la fragilisation du statut juridique des sapeurs-pompiers volontaires* (ndlr : ils constituent « le gros des troupes »). La juridiction financière note qu'en parallèle les soldats du feu *« font face à des risques croissants et des sollicitations toujours plus nombreuses, en raison notamment de la désertification médicale et du vieillissement de la population »*. Sa conclusion : *« Cette évolution (...) n'est plus durablement tenable. »* Faute d'indicateurs précis et fiable, il est difficile de dire si, au cours de ces dernières années, la « qualité » s'est dégradée. L'analyse des statistiques fournies par les Sdis montre toutefois que les délais d'intervention se sont allongés (*QC* nº 559).

DUBOIS/ANDIA

## Les soldats du feu sont débordés

Un signal à prendre au sérieux. Fin mars, un habitant d'un village de la Creuse est décédé d'une attaque cardiaque. Contacté deux fois, le Samu ne s'est pas déplacé. Ce sont les pompiers qui sont intervenus, 30 minutes après le premier appel de détresse. Une enquête est en cours pour établir s'il y a eu dysfonctionnement. ◆

## RAPPELS PRODUITS

**HARICOTS VERTS TRÈS FINS SURGELÉS, 1 KG, SANS MARQUE VENDUS PAR CARREFOUR.** Code-barres : 3560070444373 ; DLUO : 02/2010 ; numéro de lot : 8058M. **PROBLÈME :** les haricots sont suspectés d'être contaminés par une plante, le datura. Même motif de rappel que les haricots verts Marque Repère. **OÙ S'ADRESSER :** ne pas consommer, remboursement en magasin Carrefour. Informations au 09 69 39 7000.

**HOVERBOARDS DE MARQUE EROAD. RÉFÉRENCE : BR1000CCHBS**

**PROBLÈME :** risque de choc électrique et de départ de feu. **OÙ S'ADRESSER :** ne plus utiliser. Remboursement auprès du vendeur.

**SÈCHE-LINGE À ÉVACUATION, 6 KG, DE MARQUE HIGH ONE** distribués par Électro Dépôt d'octobre 2016 à janvier 2018. Modèle : DF 6 EC WWEC ; code produit : 950918 ; code-barres : 3 497679 509182. **PROBLÈME :** les isolants des connecteurs peuvent se dégrader dans le temps et générer un court-circuit qui, en présence de pollution extérieure (peluches), peut entraîner un départ de feu. **OÙ S'ADRESSER :** ne plus utiliser. Retourner le produit en magasin Électro Dépôt pour un échange. Informations au 03 59 35 69 24.

**BOUE EXFOLIANTE POUR LE VISAGE DE MARQUE NATUS,** pot de 100 ml, commercialisée entre 2017 et 2018. **PROBLÈME :** risque chimique en raison de la présence de baryum, de plomb et de zirconium. **OÙ S'ADRESSER :** ne plus utiliser. Remboursement sur le lieu d'achat.

**FERS À LISSER DE MARQUE SURKER** Modèle : HD915 ; code-barres : 6948187139158.

**PROBLÈME :** risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER :** ne plus utiliser, rapporter en magasin pour remboursement.

Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

# Pas pour tout le monde

Soulager, voire prévenir l'arthrose, c'est ce que sont supposés permettre les compléments alimentaires à base de glucosamine et/ou de chondroïtine sulfate, bien que les autorités européennes n'aient autorisé aucune allégation en ce sens. L'Agence nationale de sécurité sanitaire des aliments (Anses) a été saisie de plusieurs cas d'effets secondaires associés à la prise de ces produits, notamment des troubles hépatiques, gastro-entérologiques ou dermatologiques. Après examen des cas et de la littérature scientifique, elle conseille de ne pas consommer ces produits à plusieurs catégories de population plus exposées aux effets secondaires : les personnes diabétiques, asthmatiques ou traitées par antivitamine K, celles allergiques aux crustacés ou aux insectes, celles qui surveillent leur apport en sodium, potassium ou calcium, car ces compléments peuvent en être des sources importantes, enfin les femmes enceintes ou allaitantes. L'Anses demande aussi la fixation de doses maximales autorisées de glucosamine et de chondroïtine sulfate dans les compléments alimentaires *« sur la base de données de sécurité issues d'études d'innocuité robustes, aujourd'hui manquantes »*. ◆

GARO/PHANIE

**Les compléments alimentaires pris pour prévenir l'arthrose peuvent avoir des effets secondaires.**

ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

# Un logo signé Disney

Un rond de couleur vert tendre avec l'inscription « Disney cuisine » apparaît sur des fromages, des compotes, des céréales… Lancé en février, ce logo est le nouvel élément du programme de Disney « Tous en forme » [1] accompagnant les héros des dessins animés sur les emballages. Il est censé indiquer les produits alimentaires sains, que les parents pourront acheter en toute confiance. Sauf qu'il s'agit d'un partenariat commercial avec des industries de l'alimentaire, et non d'un programme validé par les instances de santé publique. Le président du Plan national nutrition santé (PNNS), Serge Hercberg, n'apprécie pas. *« Avec le Nutri-Score, les fromages pour enfants Kidiboo et P'tit Louis sont notés D (orange) et le camembert d'Isigny E (rouge). Ces produits peuvent être consommés, mais pas excessivement*, souligne-t-il. *Or la couleur verte du label Disney laisse croire qu'ils sont bons pour la santé. »* Va pour les œufs ou les compotes, mais d'autres aliments sont des produits de grignotage ou ultra-transformés pas vraiment recommandés… Pour Serge Hercberg, *« il n'est pas légitime que Disney se positionne en autorité de santé publique »*. Sur quels critères est décerné ce logo ? Disney ne nous a pas répondu… Seule une charte est disponible – en anglais – sur son site. ◆

A. LECOMTE

***Des aliments à limiter sont mis en valeur !***

*(1) Ce programme, lancé il y a deux ans, a pour objectif d'« encourager les enfants et les familles à bouger plus et à manger mieux ». Parmi les actions, le sponsoring de la Fédération française de judo.*

ALIMENTATION

# Brexit : God save the cuisine !

Rétablissement des droits de douane, blocages aux frontières, ruptures d'approvisionnement… Les éventuelles conséquences d'une sortie sans accord de la deuxième puissance économique de l'Union préoccupent. Et certains entrepreneurs surfent sur les inquiétudes des uns et des autres. Le businessman londonien James Blake a ainsi fait les choux gras de la presse grâce à sa Brexit Box, un kit de survie à 295 £ (336 €) contenant de quoi se sustenter 30 jours en cas d'apocalypse post-Brexit à coups de chili con carne, fajitas ou autres macaronis au fromage lyophilisés.

G. ROLLE/REA - A. BROWN/ADOBE STOCK

**Un point cristallise les inquiétudes de part et d'autre de la Manche : l'alimentation.**

## L'incertitude domine

Mais les Frenchies auraient également du souci à se faire selon Archie Norman, directeur des grands magasins « so british » Marks & Spencer (20 sites en France). Il prédit, en cas de *no deal* la fin de l'exportation de ces sandwichs ultra-frais fabriqués à Northampton et vendus chaque année à un million d'exemplaires en France. *« Si nos camions étaient stationnés dans un parking près de Douvres durant une demi-journée*, dit-il, *cela signerait la disparition du super sandwich M&S »*. Au-delà de ces effets d'annonce, l'incertitude domine outre-Manche. Très dépendant, le Royaume-Uni, qui importe près de 30 % de ses denrées alimentaires, craint avant tout une hausse de son budget sur ce poste, l'un des plus faibles d'Europe, et des ruptures d'approvisionnement.

Concernant les échanges avec la France, 89 000 tonnes de nos fromages sont importées chaque année, les Anglais étant friands de comté et de brebis basque. *« Mais si le cours de la livre décroche, ils seront sans doute contraints de consommer plus local »*, estime François Bourgon, fromager à Toulouse, qui commerce avec Albion. Et quid du vin ? Deuxième acheteur d'alcools français derrière les États-Unis, la Grande-Bretagne a importé pour 1,3 milliard d'euros de vins et spiritueux de France en 2018. Dans un contexte défavorable, l'Angleterre pourrait bouder le vignoble hexagonal au profit de ses amis du Commonwealth, notamment l'Australie.

## Pas de frontières pour le poisson

De ce côté de la Manche, le désamarrage de l'Angleterre à l'Union inquiète le secteur de la pêche. Un *no deal* pourrait signifier la fermeture des zones de pêche anglaises et une réduction de moitié de la zone de prospection des pêcheurs en Manche. *« Les chalutiers de haute mer tricolores assurent 40 à 70 % de leurs prises dans les eaux anglaises. Les conséquences seraient désastreuses de la Bretagne sud à Calais »*, estime Mathieu Vimard, de l'Organisation des pêcheurs normands. Sans compter la concurrence accrue des chalutiers belges et hollandais, qui se reporteraient dans nos eaux. Accord ou non, Aurélien Antoine, professeur de droit à l'université de Saint-Étienne et contributeur de l'Observatoire du Brexit, rappelle que *« les Britanniques continueront, au moins au départ, à avoir les mêmes règles de commerce, car les lois européennes sont inscrites dans leur droit depuis 40 ans »*. Les changements se feront donc dans la durée. Que les plus prévoyants se rassurent, la Brexit Box se conserve 25 ans ! ◆

## BRITISH OR NOT BRITISH ?

**Parmi les marques emblématiques du Royaume-Uni, certaines ont moins à se soucier du Brexit, car leur production n'est pas si british que ça…**

**# TWININGS.** La marque de thé « of London » appartient à la firme internationale Associated British Foods, dont le siège social est toujours londonien. Elle est connue pour avoir ouvert l'un des premiers salons de thé à Londres en 1706… Mais aussi pour avoir délocalisé une partie de sa production en Pologne en 2010.

**# AFTER EIGHT ET QUALITY STREET**
Ces bonbons anglais ont tous les deux été créés par l'empire de la confiserie anglais Rowntree Mackintosh. Tombé dans l'escarcelle du géant suisse Nestlé, Quality Street est toujours fabriqué en Angleterre, à Halifax, quand After Eight est aussi produit en Allemagne.

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR

RECTIFICATIF

## Prothèses auditives

Dans notre numéro de février 2019 (QC nº 578), nous avons écrit une approximation concernant le remboursement des prothèses auditives. Les 670 € mentionnés sont calculés sur la base de la prise en charge moyenne actuelle des complémentaires santé. Ce montant n'est pas celui automatiquement remboursé. La couverture réelle est fonction de chaque contrat, sachant que le prix de chaque prothèse est bien plafonné à 1 300 € et que l'assurance maladie prend désormais en charge 180 € par oreille, contre 120 € auparavant.

APPEL À TÉMOIGNAGES

## Piscines privées

Vous avez fait installer une piscine. L'utilisez-vous souvent ? Comment l'entretenez-vous ? En êtes-vous satisfait ? Votre témoignage nous intéresse ! **Merci de l'adresser à Élisabeth Chesnais, *Que Choisir*, 233, bd Voltaire, 75011 Paris. Ou par mail à echesnais@quechoisir.org.**

J.LOIC/PNS

COMPTEUR LINKY

# Des électrosensibles gagnent contre Enedis

Une première. Un juge des référés du tribunal de grande instance (TGI) de Toulouse a interdit la pose de compteurs Linky chez 13 plaignants électrosensibles. Jamais encore la justice n'avait donné raison à des communes ou à des plaignants qui refusaient la pose du compteur Linky. Alors, même si c'est un référé, cette décision a de quoi marquer les esprits. Elle s'appuie sur les certificats médicaux versés par les demandeurs aux débats et qui attestent de leur électrosensibilité. Au vu de ces 13 certificats médicaux, le juge enjoint à Enedis « *de n'installer aucun appareil dit Linky ou autre appareil assimilé ou assimilable à raison de ses caractéristiques dans le domicile des demandeurs ou à l'extérieur de leur appartement ou de leur maison* ». Ce référé est néanmoins provisoire, en attente du jugement sur le fond. Nul ne peut en préjuger l'issue mais les rapports qui se sont succédé, dont ceux de l'Anses (l'agence nationale de sécurité sanitaire), attestent d'émissions d'ondes très faibles (QC nº 562). « *Les compteurs Linky sont à l'origine d'une exposition comparable à celle d'autres équipements électriques déjà utilisés dans les foyers depuis de nombreuses années* », précisaient les experts de l'Anses. Alors aucun doute, le jugement sur le fond est très attendu. Enedis a fait appel de cette décision. ◆

***Les émissions d'ondes sont très faibles***

CASQUES MOTO

# Les plus chers ne sont pas les plus sûrs

**L'Arai Chaser-X à 520 € (à gauche) est moins protecteur que le Shark Skwal 2, vendu 180 €.**

Fermer les yeux sur le prix d'un casque permet en général d'être convaincu d'une protection maximale. Erreur ! Une récente étude, pilotée par la Mutuelle des Motards, la Fondation Maif et l'université de Strasbourg, dresse un constat édifiant de l'absence totale de corrélation entre le prix d'un casque et le niveau de sécurité offert. On y découvre ainsi que plusieurs modèles « vedette » vendus à prix d'or, comme le Nolan N44 Evo (230 €), le Shark Spartan Carbon (350 €), le Shoei GT-Air (389 €), le Shoei Neotec (419 €) ou l'Arai Chaser-X (520 €) n'obtiennent que 2,5/5. On y apprend aussi que plusieurs casques bien moins chers font mieux : le Scorpion Exo (le modèle 920 à 160 €, le 510 Air Solid à 160 €) ou le Shark Skwal 2 à 180 € décrochent 3/5, la meilleure note du test. Plus inquiétant : aucun des 22 modèles testés n'obtient d'excellents résultats (4 ou 5/5). Tous répondent pourtant à la norme ECE 22-05, indispensable pour leur commercialisation en Europe. La méthode utilisée pour cette étude, baptisée Certimoov, va plus loin. Comme les tests réalisés pour l'homologation européenne, elle tient compte de chocs linéaires. Mais elle intègre aussi l'analyse des impacts des chocs obliques ainsi que des violentes rotations de la tête, fréquentes en cas d'accident. Ces analyses reflètent mieux les conditions réelles et donnent une estimation plus précise du risque de lésion pour le cerveau. L'étude souligne également à quel point le matériau de la coque et les options (traitement antibuée de la visière, ventilations, etc.) jouent sur le prix. Votre sécurité n'a pas de prix, mais votre confort, si ! ◆

AIDES FISCALES AU LOGEMENT

# L'absence de cohérence pointée du doigt

La bagatelle de 18 milliards d'euros rien que pour 2018 : c'est le montant des aides fiscales en faveur du logement. Beaucoup trop, selon le rapport sur *« la gestion des dépenses fiscales en faveur du logement »* que la Cour des comptes a publié récemment. « *L'accumulation de dépenses fiscales nombreuses et diverses, parfois anciennes et prorogées, ne permet pas d'identifier la cohérence des choix opérés dans la conduite de la politique du logement* », assènent les auteurs. Plus d'un tiers des 66 dépenses fiscales affectées au logement ont en effet été conçues avant 2000. Et elles s'empilent. En outre, les évaluations rigoureuses de leur efficacité font défaut. Les magistrats citent notamment celles de l'impact

## Les aides s'empilent sans être évaluées

du taux réduit de TVA sur les travaux d'entretien. Elles ne reposent que sur les études de deux fédérations professionnelles qui voulaient conserver cet avantage ! La Cour des comptes recommande d'évaluer l'efficience de ces aides fiscales et de supprimer celles dont l'intérêt n'est pas démontré. Elle vise en particulier les réductions accordées à l'investissement locatif privé, « *qui n'ont pas permis de développer une offre privée dans les zones en tension avec effet sur la modération des loyers* ». La Cour dénonce leur coût disproportionné pour les finances publiques, compte tenu des faibles effets constatés. Dans son collimateur aussi, le crédit d'impôt pour la transition énergétique. ◆

MOURA/ALPACA/ANDIA

**Les aides fiscales au logement pèsent lourd dans le budget de l'État pour de faibles résultats.**

Alerte

SIÈGE AUTO

## Un modèle Chicco défectueux

Notre dernier test de sièges auto pour enfants révèle un résultat inquiétant. Le siège-coque Chicco Oasys i-Size, vendu en pack trio avec poussette, base Isofix et nacelle, a montré une défaillance grave au niveau de la sécurité, ce qui nous conduit à publier cette alerte. Lors des chocs frontaux effectués sur la base i-Size avec le mannequin de 18 mois, nous observons une éjection partielle de ce dernier. Elle est provoquée par le décrochage de la sangle d'entrejambe du harnais qui retient la boucle. Une inspection du siège post-crash test montre qu'une pièce en plastique est à l'origine de l'incident. De conception trop fragile, elle a cédé sous la force exercée par la sangle. En cas d'accident réel à 64 km/h ou plus, l'enfant serait projeté vers l'avant et exposé (ainsi que le passager avant installé devant le siège) à des risques élevés de blessure grave. Ce siège n'est pas pour autant dangereux, car il répond aux exigences du règlement R129 (i-Size). Mais nos essais sont plus sévères que la réglementation, notamment au niveau de la vitesse d'impact des crash tests frontaux (64 km/h au lieu de 50). Cela nous permet de différencier le niveau de protection des sièges. Et le Chicco Oasys i-Size cesse de protéger là où les autres continuent de le faire. À la suite de cette alerte, Chicco met en place un programme de remplacement de la boucle de sécurité défectueuse. Pour en bénéficier, il faut contacter le service clientèle sur Chicco.fr.

**Un problème de sécurité a été détecté sur le Chicco Oasys i-Size.**

## VÉHICULES AU RAPPEL

BMW X5

Mercedes GLE

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

**LES AUDI A3** produites d'avril à juin 2018. **PROBLÈME :** la tige de verrouillage de l'appuie-tête du siège central arrière peut être absente. En cas d'accident, l'appuie-tête risque de ne pas protéger.

**LES BMW X5 ET X7** produits entre le 20 octobre et le 15 décembre 2018. **PROBLÈME :** les vis de fixation du siège avant gauche et/ou celles de la ceinture de sécurité peuvent ne pas avoir été correctement serrées.

**LES MERCEDES GLE** fabriquées entre le 1er janvier et le 20 décembre 2018. **PROBLÈME :** mauvaise conception du spoiler arrière, qui risque de se désolidariser et de tomber sur la route.

**LES VOLKSWAGEN POLO** produites entre le 29 octobre 2016 et le 17 octobre 2018. **PROBLÈME :** câbles de frein défectueux sur les modèles dotés de frein à tambour. Le véhicule risque de ne pas être bien immobilisé une fois le frein de stationnement serré.

VINCI AUTOROUTES 107.7 Retrouvez chaque semaine les chroniques conso de **Que Choisir sur Radio Vinci** Autoroutes.

ÉTUDE DE COMPORTEMENT

# Vous et le bio

*Le bio n'est plus un phénomène de mode mais de société »* : c'est ce qu'a déclaré, fin février, Florent Guhl, directeur de l'Agence Bio, en introduction de la conférence annuelle présentant les chiffres clés de la filière. Selon les résultats de cette enquête en ligne portant sur 2 000 Français de 18 ans et plus (représentatifs de la population nationale), le nombre de consommateurs de bio en France reste globalement stable par rapport à l'an dernier. Ainsi, 71 % de nos concitoyens consommeraient des aliments bio au moins une fois par mois, les consommateurs quotidiens étant en léger recul (12 %). Le baromètre souligne cependant des écarts géographiques. Les régions les plus consommatrices sont la Bretagne (77 % de consommateurs réguliers), l'Île-de-France (77 %) et l'Auvergne-Rhône-Alpes (75 %), quand les Hauts-de-France plafonnent à 61 %. *« La production et la consommation de bio sont fortement corrélées »*, analyse Florent Guhl.

BURGER/PHANIE

**Parmi les populations récemment converties à l'alimentation bio, les jeunes sont les plus représentés.**

## De nouvelles incitations à consommer bio

L'Agence s'est également intéressée aux « nouveaux » adeptes définis par l'enquête, ceux achetant bio depuis moins d'un an. En forte progression, ils sont passés de 9 % en 2017 à 17 % en 2018. Parmi les populations fraîchement converties, les 18-24 ans sont les plus représentés, devant les personnes à faible revenus (20 %) et les femmes (19 %). Autre enseignement de cette étude, les motivations des jeunes consommateurs pour se tourner vers le bio sont sensiblement différentes de celles de leurs aînés. Les premiers invoquent davantage des raisons éthiques et de bien-être animal. Les seconds s'attachent plus à préserver leur santé et à la recherche d'aliments de qualité et goûteux. La protection de l'environnement s'avère en revanche un levier majeur pour toutes les générations de consommateurs.

**La traçabilité reste à améliorer selon les consommateurs**

## Toujours perçu comme trop cher

Pas de surprise non plus du côté des freins à la consommation de bio : le prix s'avère problématique pour 84 % des jeunes consommateurs, même si 43 % estiment normal de payer plus cher un tel produit. Selon le Synabio, syndicat regroupant des transformateurs et réseaux de distribution bio, 28 % des entreprises alimentaires bio se sont vu réclamer des baisses de tarifs par la grande distribution avant toute discussion lors des négociations commerciales de début 2019. *« Le bio est désormais au cœur de la stratégie des grandes enseignes, et fait son entrée dans la fameuse guerre des prix qu'elles se livrent »*, analyse le syndicat, qui craint que les distributeurs se tournent vers des offres moins chères extérieures à la France. *« Tirer les prix vers le bas n'est pas la solution : on a vu ce que cela a donné en conventionnel, mettant à genoux les producteurs français »*, s'alarme Didier Pérreol, vice-président de l'Agence bio et administrateur du Synabio.

Le baromètre révèle également une confiance mitigée des consommateurs de tout âge vis-à-vis des produits bio. Principaux reproches : un manque de clarté sur la réglementation, des doutes sur la certification, les contrôles et l'origine des denrées. Si les aliments « made in France » ne font généralement pas secret de leur origine, ce n'est pas le cas des « non-français ». Une opacité qui condamne le plus souvent à buter sur un énigmatique sigle « UE » ou « Hors-UE » pour toute information sur l'origine du produit. Par ailleurs, qui pense bio pense souvent circuit court et de proximité. Pourtant, la France est encore loin d'être autosuffisante sur certaines familles d'aliments. Notamment les fruits et légumes et les céréales. *« Nos besoins en blé meunier ont grimpé de 15 % l'an dernier, alors que la production française* [NDLR, en raison notamment de maladies et d'aléas climatiques] *a reculé de 30 % »*, constate sans détour Olivier Deseine, directeur des Moulins de Brasseuil, société qui produit de la farine bio pour la boulangerie en Île-de-France. La filière céréale va devoir repenser en profondeur son système de production, alors que la loi alimentation, parue en 2019, vient d'annoncer un plan de transformation des filières. L'objectif est de doubler les surfaces de grandes cultures bio d'ici à 2022.

## Peu importe la saison...

Enfin, côté fruits et légumes, le maraîchage français se heurte essentiellement à la concurrence des produits de contre-saison. Difficile de faire avaler des poireaux à des consommateurs qui voudraient des tomates toute l'année. Mais les mentalités évoluent, rappelle l'Agence, qui constate que 58 % des déclarants de l'enquête disent désormais acheter plus de produits de saison. ◆

COSMÉTIQUES

# Un conservateur sur la sellette

Quel imbroglio autour du phénoxyéthanol ! Ce conservateur, très utilisé dans les cosmétiques, est considéré par l'Agence française de sécurité du médicament (ANSM) comme indésirable dans les produits destinés au siège des bébés, vu leur fragilité particulière et la fréquence des soins dans cette zone. Mais l'agence européenne d'experts (SCCS) l'a, de son côté, adoubé pour tous les usages. Récemment, l'ANSM a pris une curieuse décision : obliger les industriels à mentionner, lorsqu'un produit non rincé contient du phénoxyéthanol, qu'il ne doit pas être employé sur les fesses des bébés. Et, ce, qu'il s'agisse des produits pour le change (pour lesquels il demeure malgré tout autorisé) ou de cosmétiques sans aucun rapport avec cet usage. Les industriels sont vent debout contre cette décision, dont la logique ne saute pas vraiment aux yeux, et Bruxelles doit interroger ses experts pour confirmer ou infirmer la mesure. En attendant, pour éviter les produits contenant du phénoxyéthanol, les parents de bébés peuvent toujours se fier à notre application QuelCosmetic en cochant le profil « tout-petits ». ◆

Pour l'Agence française de sécurité du médicament, le phénoxyéthanol est indésirable dans les produits pour bébés.

MINT IMAGES/ANDIA

CHIMIOTHÉRAPIES

## Les perruques mieux remboursées

Depuis le 1er avril, l'assurance maladie prend en charge les prothèses capillaires de classe 1 (cheveux synthétiques) à hauteur de 350 €, contre 125 jusqu'alors. Les fabricants s'étant engagés sur un prix plafond de 350 €, il n'y aura plus de reste à charge pour les patients. Pour les perruques de classe 2 (avec des cheveux naturels), la couverture sera de 250 €, à condition que le prix ne dépasse pas 700 €. Au-delà, les prothèses ne sont plus prises en charge.

K.BRETT/SPL-PHANIE

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

## Onéreuse gestion

Selon le rapport annuel de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) sur les complémentaires santé, les charges de gestion ont encore grimpé. Elles représentent, en 2017, hors taxes, 20 % des cotisations, contre 19 % en 2011. Ces charges recouvrent les frais de gestion des prestations, les frais d'administration mais aussi les frais d'acquisition, à savoir l'argent dépensé pour trouver de nouveaux clients. Entre 2011 et 2017, ces frais ont augmenté de un point, passant de 7 à 8 %.

SANTÉ DENTAIRE

# Que de mauvais élèves !

Chez les Français, l'importance de la santé dentaire a un peu de mal à passer. Selon une récente étude de L'Union française de la santé bucco-dentaire, près de la moitié des hommes n'ont pas vu de dentiste depuis au moins un an, et 35 % ne se brossent les dents qu'une fois par jour, voire moins. Quant à l'usage de dispositifs pour le nettoyage interdentaire (jet, fil, brossettes), il demeure très marginal, alors que c'est un bon moyen d'éliminer la plaque et de prévenir les maladies parodontales. Or la santé de la bouche influence la santé générale. On sait aujourd'hui que la parodontite est un facteur de risque important de plusieurs pathologies, notamment des maladies cardiovasculaires. Dommage de s'y exposer par simple paresse ! ◆

J. BONNEFOY

Retrouvez notre enquête
Justice, conciliation, médiation
Le jeudi 18 avril
dans
LA QUOTIDIENNE
Présentée par
Maya Lauqué
et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11 h 45 sur France 5

**ALAIN BAZOT**
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

ÉLECTRICITÉ

# Une hausse à court-circuiter

Un bond de 5,9 % du prix de l'électricité cet été, rien que ça (voir également, p. 34) ! Alors que la crise du pouvoir d'achat n'est toujours pas réglée, voilà une annonce gouvernementale bien difficile à digérer. Le gouvernement a beau chercher à se cacher derrière la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui l'a proposée, cette hausse, qui vient s'ajouter aux 40 % d'augmentation depuis 2008, n'est pas admissible. L'Autorité de la concurrence a d'ailleurs vertement critiqué cette flambée tarifaire, soulignant qu'elle ne reflétait pas la réalité des coûts d'EDF et, dès lors, ne respectait pas les règles de fixation du tarif réglementé de vente (TRV) de l'électricité. Comme l'obsolescence des produits, l'envolée des prix de l'électricité peut être « organisée ». Mais elle peut également être combattue. Au gouvernement d'assumer sa responsabilité et de choisir entre l'une ou l'autre option. S'il s'entête et avalise cette hausse, offrant à EDF des marges disproportionnées alors que le tarif réglementé est globalement censé refléter les seuls coûts réels, soyez assurés que l'UFC-Que Choisir utilisera tous les leviers à sa disposition, notamment juridiques. Ainsi notre association saisira-t-elle le Conseil d'État pour que les consommateurs y échappent ! ◆

***La facture doit grimper de 5,9 %, inadmissible !***

Retrouvez Alain Bazot sur son blog
**WWW.ALAIN-BAZOT.FR**

## DES ACTIONS **NATIONALES**

ON A GAGNÉ

# Clause de domiciliation : les emprunteurs libérés

Le dernier épisode du feuilleton de la clause de domiciliation s'est bien terminé pour les emprunteurs ! Défendue par les banquiers, cette clause leur permettait d'imposer à leurs clients la domiciliation de leurs revenus dans l'établissement où ils souscrivaient un crédit immobilier. Et cela pour une durée de 10 ans, ce qui avait pour conséquence d'entraver la mobilité bancaire. Le ministère de l'Économie avait légitimé cette pratique par une ordonnance. Mais forte des recommandations de la Commission des clauses abusives et du rapport de la présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), l'UFC-Que Choisir a bataillé et obtenu qu'un amendement au projet de loi Pacte abroge l'ordonnance. Les banques ne peuvent donc plus imposer une telle clause et ne pourront appliquer la moindre pénalité à un client refusant la domiciliation de ses salaires et revenus. Une bonne nouvelle qui, souhaitons-le, permettra d'accroître un peu plus la mobilité bancaire des Français. Elle est l'une des plus faibles d'Europe. Pourtant, les économies réalisables en changeant de banque sont loin d'être anodines. Elles sont évaluées à 1,6 milliard d'euros. ◆

***Vos revenus et salaires iront là où vous voudrez***

# Complémentaires santé : les députés suivent l'UFC-Que Choisir

Promesse présidentielle, la résiliation à tout moment d'une complémentaire santé va enfin être possible. Une réponse aux appels de l'UFC-Que Choisir ! L'Assemblée nationale a en effet adopté une proposition de loi consacrant cette mesure. Cette possibilité de résiliation plus souple va redonner du pouvoir d'achat (1,2 milliard d'euros par an) aux consommateurs, et prioritairement aux personnes âgées, qui paient aujourd'hui les cotisations les plus élevées. De plus, elle stoppera certaines mauvaises pratiques du secteur, notamment celles liées au démarchage à domicile. Celui-ci entraîne trop souvent une double couverture, donc une double cotisation. Les députés ont approuvé une autre mesure défendue par l'UFC-Que Choisir : l'obligation pour les complémentaires santé d'afficher leur taux de redistribution, c'est-à-dire la part des cotisations qu'elles reversent aux assurés sous forme de prestations. Une information cruciale pour bien comparer les offres. Le Sénat doit à présent se saisir de ce texte, pour une entrée en vigueur que l'UFC-Que Choisir espère voir avancée à début 2020. ◆

***La résiliation sera possible à tout moment***

NOUS AGISSONS

# Eau : la pollution agricole n'est pas une fatalité

Alors que s'ouvre la deuxième séquence des Assises de l'eau, qui a pour objectif d'améliorer la qualité de la ressource, l'UFC-Que Choisir jette un pavé dans la mare. Elle dénonce l'absence de données publiques sur les 1 000 captages (les sites où l'eau est prélevée à destination des consommateurs) définis comme prioritaires lors du Grenelle de l'environnement de 2007. Compte tenu du niveau des pollutions, essentiellement d'origine agricole, des plans d'action avaient alors été décidés. L'UFC-Que Choisir exige, en urgence, un bilan exhaustif de ces sources. Dans cette attente, elle a mené l'enquête, avec l'aide des bénévoles de ses associations locales, sur 102 points de captage prioritaires répartis dans 27 départements. Il ressort de cette analyse que les mesures de protection peuvent être efficaces : 76 sources ont ainsi vu leur pollution baisser ou se stabiliser. Forte de ce constat, et après avoir identifié les facteurs de succès (pilotage par les communes desservies, mesures obligatoires, suivi régulier des pesticides, etc.), l'UFC-Que Choisir plaide pour un renforcement réglementaire de la protection et une extension à l'ensemble des captages (35 000 sur le territoire) de ces dispositifs de lutte contre les pollutions diffuses. Évidemment, nous réclamons aussi l'application du principe préleveur-pollueur-payeur, mesure plébiscitée par les consommateurs dans le cadre de la « contribution des consommateurs au Grand Débat national » (*QC* n° 578). Échaudée par les États généraux de l'alimentation et refusant que les Assises de l'eau accouchent de « mesurettes », l'UFC-Que Choisir compte bien porter haut et fort ses propositions. ◆

***Les mesures de protection peuvent être efficaces***

## TVA SUR LES TAXES

L'UFC-Que Choisir part en guerre contre la double peine fiscale que constitue la TVA sur les taxes. L'enjeu financier est colossal : rien que sur l'énergie, 4,6 milliards d'euros de *« taxe sur les taxes »* ont été payés par les consommateurs en 2018.

## ACTION DE GROUPE CONTRE FREE MOBILE

Free mobile prélève injustement des frais pour *« non-restitution »* ou *« mauvais état »* des téléphones portables loués par ses abonnés. L'UFC-Que Choisir a donc décidé d'engager une action de groupe contre l'opérateur. Dès l'annonce de son lancement, plusieurs centaines de personnes se sont signalées, pièces justificatives à l'appui. L'association appelle tous les consommateurs concernés à les conserver, afin de pouvoir bénéficier d'une éventuelle décision favorable. Une foire aux questions sur cette action de groupe et un formulaire de signalement des problèmes rencontrés sont disponibles sur quechoisir.org.

## COLLOQUE « EAU »

Les actes du colloque « Eau : mythes et réalité », organisé par l'UFC-Que Choisir en décembre 2018 à l'Assemblée nationale, sont en ligne sur quechoisir.org.

# Pour une Europe au service des consommateurs

C'est le 26 mai qu'auront lieu les élections européennes. L'UFC-Que Choisir se mobilise pour que l'Europe soit au service des consommateurs. Si plusieurs avancées sont à noter (droit de rétractation de 14 jours en cas d'achat sur Internet ou à domicile ; suppression des frais d'itinérance pour les appels passés/reçus depuis l'étranger ; indemnisation en cas d'annulation ou de retard de vol, etc.), l'Union européenne pourrait faire davantage pour une société de consommation plus saine et responsable. Pour que les réformes consuméristes soient au cœur de la prochaine mandature, l'UFC-Que Choisir a énoncé, avec ses homologues européens, cinq priorités : une alimentation plus saine, des produits plus durables, des médicaments efficaces vendus à prix abordables, des substances chimiques mieux encadrées et une intelligence artificielle au service des consommateurs. Invités à s'exprimer, plus de 10 000 consommateurs les ont plébiscitées. Plus particulièrement – les ateliers participatifs organisés par les associations locales de l'UFC-Que Choisir l'ont souligné –, il existe une forte demande pour la mise en place obligatoire, dans l'Union européenne, du Nutri-Score, l'étiquetage nutritionnel simplifié français, pour l'heure facultatif. L'UFC-Que Choisir compte bien interpeller les candidats aux élections sur ces priorités. Et continuer de mobiliser les citoyens pour que les prochains élus passent à l'action… à leur service ! ◆

***Le Nutri-Score est plébiscité par les citoyens***

VEGEFOX.COM/ADOBE STOCK

# DES ACTIONS **LOCALES**

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

**PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS**

## QuelCosmetic suscite l'engouement

**Les bénévoles des associations locales ont investi les supermarchés mi-mars, pour promouvoir l'UFC-Que Choisir et son application QuelCosmetic. Une réussite !**

Du 15 au 17 mars, les smartphones ont éclos dans les supermarchés. Le coup d'envoi de la troisième édition du Printemps des consommateurs a été donné, avec une action nationale: le scanathon (QC nº 578). Une quarantaine d'associations locales (AL) étaient dans les magasins, téléphone en main, pour présenter aux consommateurs l'application QuelCosmetic, développée par l'UFC-Que Choisir. *« Cet événement est l'occasion de nous faire connaître et aussi de faire découvrir une application très utile »*, résume Jean-Yves Gouabault, président de l'AL du Morbihan, présente le 15 mars dans le centre Leclerc de Riantec, près de Lorient (56). Ainsi, dans toute la France, les bénévoles ont décrit le fonctionnement de ce programme qui traque les substances nocives dans les cosmétiques, démonstration à l'appui en scannant des produits en rayon. Guy Bastien, président de l'UFC-Que Choisir de Créteil et sa région (94), est convaincu du bienfait d'une telle action: *« Quand les gens sont informés, les choses bougent. »* Un constat confirmé par une cliente du Monoprix du Perreux-sur-Marne, dans lequel l'AL se trouvait le vendredi 15 mars: *« Je suis partisane de ce genre d'application, utile pour mieux consommer, et pour la planète. Merci ! »*

**Nom de code de l'opération: scanathon. Objectif: scanner des cosmétiques et détecter les substances indésirables.**

De nombreux consommateurs se sont arrêtés un instant dans les rayons, comme en témoigne Claude Gaubert, président de l'UFC-Que Choisir de Montpellier (34), qui a mené l'opération le 15 mars dans le Monoprix du Polygone, à Montpellier, et le 16 dans le centre commercial Auchan, à Pérols: *« Nous avons présenté QuelCosmetic à un peu plus de 500 personnes en deux jours. Les avis étaient très positifs, beaucoup de gens nous ont remerciés pour sa mise à disposition. »* Les chiffres confirment ce succès: l'appli a été téléchargée 6300 fois, soit un bond de 35 % par rapport au week-end précédent. Elle compte aujourd'hui près de 1,2 million d'utilisateurs.

***L'application compte désormais près de 1,2 million d'utilisateurs***

D'autres manifestations ont ouvert le Printemps des consommateurs: ciné-débat avec *L'illusion verte*, film sur l'éco-blanchiment, à l'espace Marcel Carné de Saint-Michel-sur-Orge (91), ou encore tenue d'un stand au marché d'Aire-sur-la-Lys (62) par l'AL du Pays de Saint-Omer et Montreuil-sur-Mer, venue échanger sur le climat et l'alimentation. Le maître-mot de ces festivités: consommer responsable ! Intéressé ? D'ici fin juin, repérez les événements près de chez vous sur la page Facebook de l'UFC-Que Choisir. ◆

**UFC-QUE CHOISIR,** 233, BOULEVARD VOLTAIRE, 75011 PARIS

APERE_M&G

**INITIATIVE**

## L'oie anti-arnaques

Prévenir les arnaques devient un jeu d'enfant à l'UFC-Que Choisir de Brest. Manon Kestler, étudiante en BTS économie sociale et familiale, a réalisé un stage au sein de l'association locale (AL) de la ville. Elle est la créatrice d'un jeu de l'oie anti-arnaques. Chaque joueur lance le dé avant d'avancer son pion. En fonction de la couleur de la case sur laquelle il atterrit, une question lui est posée sur l'un des quatre types d'arnaques suivants: par démarchage téléphonique, à domicile, par Internet ou lors d'une foire ou d'un salon. Les bénévoles de l'AL, qui jouent avec les consommateurs, apportent des compléments à la réponse succincte inscrite sur la carte. Ce jeu, pour l'instant présenté dans les Ehpad, sera proposé au grand public les 27 et 28 avril: *« Nous participons à la Fête du jeu, à Saint-Renan (29). Nous allons présenter le jeu de l'oie aux visiteurs mais intervenons aussi dans le cadre du Printemps des consommateurs »*, précise Christian Bernard, président de l'AL. De quoi faire fleurir les connaissances utiles ! ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE BREST,**
6, RUE PEN-AR-CRÉACH, 29200 BREST

## LES LITIGES RÉSOLUS

**Chaque mois, plus de 1 200 litiges sont pris en charge et réglés par les associations locales**

**UFC-QUE CHOISIR DU VAL D'YERRES,** CSC LA FERME, 91800 BOUSSY-SAINT-ANTOINE

### Canalsat fait amende honorable

Tombé en panne, le décodeur Canalsat de madame L. ne fonctionne toujours pas après le changement de la tête de lecture de l'antenne satellite par un technicien. Ses réclamations restant sans réponse, l'abonnée envoie une lettre recommandée pour clore le contrat le 26 juin dernier, puis une seconde, le 26 septembre, en vain. Elle bloque les prélèvements bancaires de Canalsat. Un mois plus tard, l'opérateur répond : il exige le paiement des sommes bloquées par la cliente et accepte la résiliation de l'abonnement au 31 octobre… 2019, soit un an après ! Madame L. fait alors appel à l'UFC-Que Choisir du Val d'Yerres, qui adresse un courrier recommandé à Canalsat. Peu de temps après, ce dernier présente ses excuses. L'opérateur valide la résiliation au 30 juin 2018, rembourse la cliente des prélèvements indus et du coût de la tête de lecture, pour un montant global de 445,60 €. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE CAEN,** 19, QUAI DE JUILLET, 14000 CAEN

### TVA, remboursez !

Un adhérent achète, à Caen, un Tiguan Volkswagen chez un concessionnaire de la marque. Ce dernier l'informe que le véhicule est destiné à l'exportation, ce qui ouvre droit à un remboursement de la TVA (art. 262 du code général des impôts). Le vendeur fait une erreur de calcul et ne règle pas la totalité de la TVA. Insatisfait, l'acheteur se rapproche de l'UFC-Que Choisir de Caen. Elle rappelle ses obligations au professionnel, lequel verse alors le montant total de la TVA à son client. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE LA DRÔME,** 10, RUE FRANÇOIS-PIE, 26000 VALENCE

### Thélem Assurances veut des preuves

La Peugeot 306 de Monsieur B. est volée à son domicile. Elle est retrouvée trois jours plus tard, endommagée. Thélem Assurances refuse l'indemnisation, au motif que l'expert n'a pas trouvé de traces d'effraction. Face à la contestation de l'assuré, la société réclame des preuves matérielles du vol. Monsieur B. se rapproche alors de l'UFC-Que Choisir de la Drôme, qui rédige un courrier citant un arrêt de la cour d'appel de Paris : *« La preuve du sinistre est libre et peut être apportée par tous moyens, notamment par indices ou présomptions. »* Mais silence de Thélem Assurances. Le conseiller de l'association relance le professionnel, rappelant, cette fois-ci, un arrêt de la Cour de cassation : il incombe à l'assureur de prouver une fausse déclaration intentionnelle de son client pour motiver son refus de la garantie. La compagnie revient enfin sur sa décision. Elle indemnise l'adhérent à hauteur de 1 000 € et lui rembourse les frais de gardiennage de 615 €. ◆

## REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche.

**UFC-QUE CHOISIR DE MEUDON,**
11, RUE HÉDOUIN, 92190 MEUDON

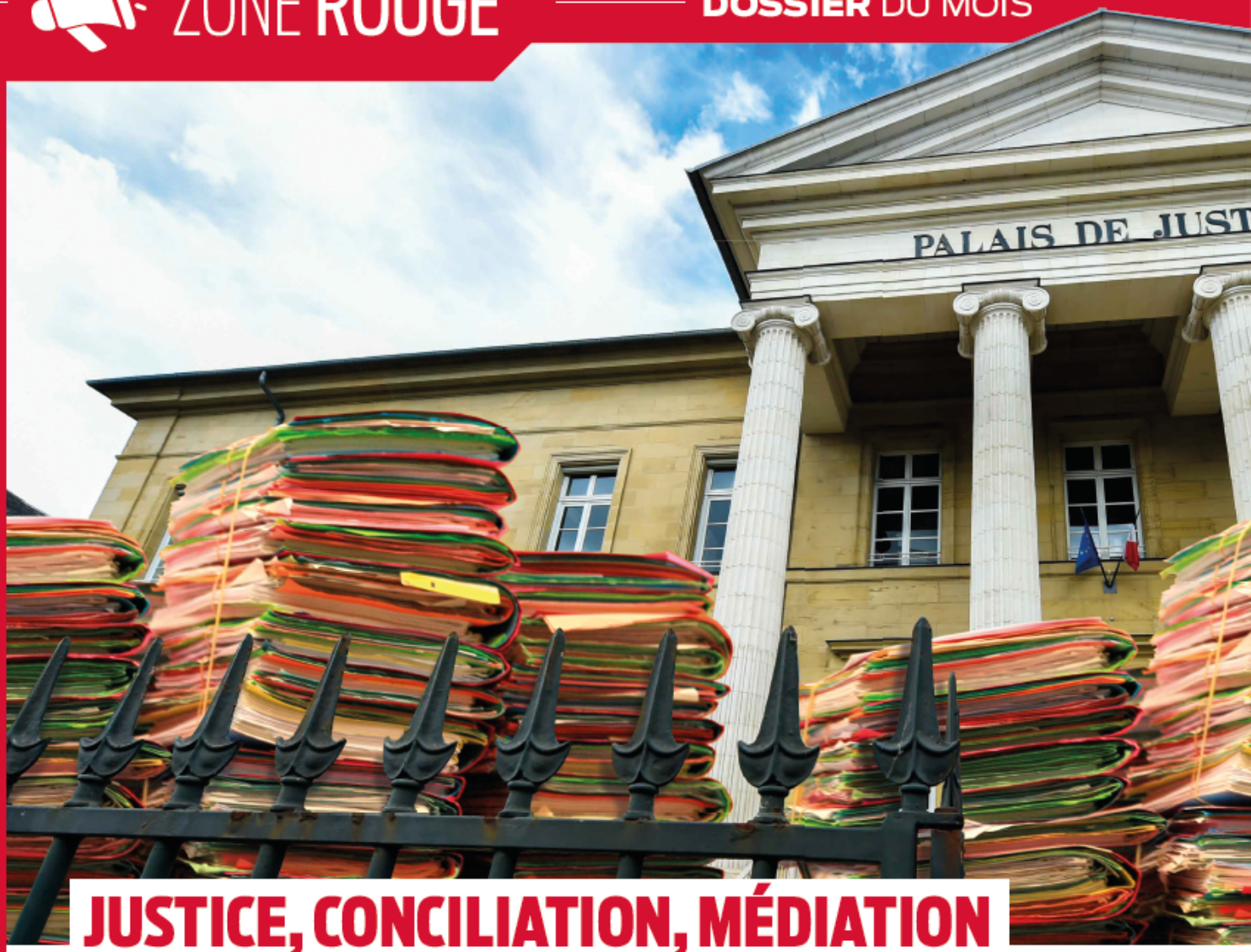
### Le zéro de trop

Madame M. ne peut pas rater l'offre à -50 % du site Capitaine Matelas ! Elle commande donc un matelas. Très vite, le vendeur lui envoie un mail d'annulation de la commande et lui propose un remboursement intégral, à la suite d'un *« dysfonctionnement informatique qui a causé une remise trop importante »*, soit -50 % au lieu de -5 %. La cliente demande conseil à l'UFC-Que Choisir de Meudon, qui lui indique que la société a préféré annuler la commande, ce dont elle a le droit ici, plutôt que d'être hors la loi. La vente à perte est interdite et lourdement sanctionnée (art. L. 422-2 et suivants du code du commerce). Sur les conseils de l'association locale, madame M. négocie un rabais supplémentaire. Capitaine Matelas lui accorde une réduction de 10 %, s'ajoutant aux 5 %, ce que l'adhérente accepte, satisfaite.

ALLSTARS/SHUTTERSTOCK

RETROUVEZ L'ADRESSE DE L'ASSOCIATION LOCALE LA PLUS PROCHE DE CHEZ VOUS SUR : **WWW.QUECHOISIR.ORG**

B. ARBESU/REA




## JUSTICE, CONCILIATION, MÉDIATION

# Petits litiges et gros

**Délais, méandres, coût... Sur la foi de nombreux témoignages et d'une enquête de satisfaction, *Que Choisir* ouvre le dossier « justice, conciliation, médiation de la consommation ».**

— Par **PASCALE BARLET** et **ARNAUD DE BLAUWE** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

*« Ceci est un résumé de mes démarches en justice pour un litige avec une entreprise de déménagement. »* Ainsi débute le courrier de Jean Attuyt. Il fait suite à l'appel à témoignages publié ces derniers mois dans nos colonnes pour accompagner notre *« enquête de satisfaction Justice-conciliation-médiation de la consommation »*. Jamais nous n'aurions imaginé recevoir autant de dossiers de votre part, et merci à vous! Mais parmi eux, il a fallu en sélectionner une poignée. Celui de Jean Attuyt en fait partie. Et vous allez vite comprendre pourquoi il sera notre « fil rouge ».

Lauris, un gros bourg du Vaucluse ramassé sur son rocher. Nous avons rendez-vous avec Jean Attuyt sur la place de la mairie. Notre homme est à l'heure. C'est un grand gaillard de 74 ans. De ceux que l'on ne chahute pas. *« Suivez ma voiture ! Je vous guide jusque chez moi »*, nous ordonne-t-il. Villa contemporaine, simple, de plain-pied. Le mobilier, style Ikea, se veut pratique. Cet ancien commandant de police habite les lieux en location avec son épouse. Pas trace de ce charmant accent local chez eux. Et pour cause. Originaires d'Île-de-France, ils sont arrivés dans la région il y a

A. GELEBART-P. ALLARD /REA

# tracas

une vingtaine d'années pour raisons professionnelles. *« Ma femme, vacataire, n'a jamais obtenu de titularisation, c'est pourquoi nous avons enchaîné les déménagements dans la région »*, précise Jean Attuyt.

### Un déménagement qui s'est mal passé

Devant nous, il empile les dossiers sur la table de la salle à manger. Depuis leur installation dans les lieux, en juillet 2017, les Attuyt tentent d'obtenir un dédommagement de l'entreprise qui a dégradé plusieurs de leurs meubles lors de leur déménagement. Une affaire qui a retenu notre attention non pour son caractère exceptionnel mais parce qu'elle met en lumière tous les obstacles qui se dressent sur la route du consommateur-citoyen cherchant à régler « un petit litige ». Médiation de la consommation, conciliation, justice

## NOTRE ENQUÊTE SATISFACTION

# Un questionnaire sur les modes de résolution des petits litiges a été intégré à la newsletter de notre site Web, quechoisir.org, fin 2018.
# Les personnes ayant eu recours à l'une de ces solutions (médiation, conciliation, justice) au cours des deux dernières années devaient donner un niveau de satisfaction globale, une évaluation et diverses informations sur quatre critères : l'accueil/les locaux, le rendez-vous/l'audience principale, la solution proposée/le jugement, les délais.
# Au total, nous avons reçu 1 350 réponses exploitables : 57 % concernent la justice civile ou pénale, 27 % la conciliation et 16 % la médiation. Les résultats sont distillés tout au long de ce dossier de 8 pages.

(voir encadré, p. 19) : Jean Attuyt a coché toutes les cases ! Pour son déménagement, confié à une société locale, il opte pour la « Formule confort » à 2 000 € avec une garantie de 50 € (franchise de 250 €). Le déménageur s'occupe de tout, y compris de remettre les chemises sur les cintres. *« Dans les faits, ils n'ont pas pris la peine de démonter les meubles,* raconte notre retraité. *Ils ont même forcé pour passer l'armoire par la fenêtre de la chambre… Tout est allé très vite ! »* Lorsqu'il faut signer le constat (la lettre de voiture) qui marque la fin de l'opération, Jean Attuyt fait deux remarques. Le déménageur est pressé, il ne s'attarde pas. *« Ce n'est que le surlendemain que nous avons découvert des dégâts sur le lave-vaisselle, un pied de canapé cassé, une porte d'armoire qui ne tenait plus qu'avec du ruban adhésif… »* Il décide de faire jouer auprès du déménageur la garantie qu'il a prise. Rien ne se passe !

### D'abord la médiation

C'est alors que débute un parcours semé d'embûches. Le septuagénaire se tourne, pour commencer, vers l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de son domicile, à Aix-en-Provence (Bouches-du-Rhône). Il se rappelle : *« Le bénévole qui m'a reçu m'a confirmé que lorsque le déménageur était en faute, il n'avait pas à m'appliquer la franchise prévue par la garantie. Il m'a conseillé de me tourner vers le médiateur choisi par le déménageur, Médicys. »* En fait, une association d'huissiers de justice spécialisés dans la médiation et le règlement amiable des litiges pour le compte de nombreuses entreprises.

Comme 77 % des personnes ayant répondu à notre enquête de satisfaction, Jean Attuyt a d'abord cherché à régler ce conflit à l'amiable. Tout en se disant que, s'il n'y parvenait pas, il irait jusqu'au bout, en justice. *« Ce n'est pas tant pour être indemnisé des dégâts causés sur nos meubles que j'ai* >>>

>>> *entrepris toutes ces démarches que pour une question de principe. Je déteste avoir le sentiment de me faire pigeonner »*, déclare l'ex-officier de police sur un ton indigné.
Médicys enregistre le courrier de Jean Attuyt et en adresse un autre à l'entreprise de déménagement. Qui ne répond toujours pas. Fin de la tentative de médiation. Notre consommateur se rend alors au tribunal d'instance de Pertuis, commune du Vaucluse située à environ 20 kilomètres de chez lui, dans l'idée de confier son dossier à un juge. *« Au greffe, on m'indique que ce n'est pas la procédure, que je dois commencer par saisir le conciliateur de justice. Cela me semblait pourtant simple et évident de m'adresser à la justice de proximité ! »* Il s'exécute donc. Et n'a pas à aller loin puisque, comme souvent, le conciliateur est installé à l'étage du palais de justice. *« J'ignorais que la conciliation de justice était le passage obligé avant de saisir le juge. J'ai exposé mon problème au conciliateur,* se remémore Jean Attuyt. *Il m'a répondu que je n'avais pas besoin de lui puisque j'avais fait appel à la médiation. »*

**Pas question d'aller en justice sans avoir tenté un règlement à l'amiable**

À ce stade du récit, deux points de droit doivent être éclaircis. Depuis le 1er avril 2015, avant de pouvoir engager une action en justice, le demandeur doit justifier d'une tentative de règlement amiable (cela peut être un simple échange de lettres, une médiation…) ou d'une conciliation de justice. De plus, sous l'effet de la récente loi de réforme de la justice, l'obligation de recourir à un conciliateur va être étendue à d'autres litiges que ceux inférieurs à 4 000 €. Cela sera précisé par un prochain décret (voir p. 21).

### Seul face aux juges

Ces précisions apportées, revenons au cas de Jean Attuyt. La procédure dans laquelle il est engagé prend dès lors une autre tournure, car il doit constituer un dossier pour le juge. Ce qui se traduit par la rédaction de courriers, des allers et retours à Pertuis, la collecte des diverses pièces à verser au dossier… sans compter le temps passé, l'attente, le stress, et le sentiment – partagé par la plupart des justiciables – de ne pas être traité avec considération. Autant d'écueils qui n'ont pas eu raison de l'opiniâtreté de Jean Attuyt. Il finit par déposer son dossier au greffe du tribunal, qui l'accepte. Et nous voilà en février 2018. L'ancien policier apprend qu'il est convoqué à une audience en avril. Entre-temps, il reçoit les conclusions de l'avocat de l'entreprise de déménagement. Étonné, le plaignant découvre, jointe au document, une copie d'une proposition d'indemnisation qui lui aurait été adressée. *« Jamais je ne l'ai reçue »*, s'offusque-t-il. Or, dans son courrier, l'avocat prétend qu'il l'a refusée. Arrive le jour de l'audience. Jean Attuyt se présente au tribunal à Pertuis. Il a décidé de se défendre seul, sans avocat (contrairement à 60 % des répondants à notre enquête satisfaction). *« La démarche est gratuite. Je ne voyais pas pourquoi j'allais payer les services d'un avocat pour une affaire somme toute assez simple. Je m'attendais à pouvoir exposer les faits, à être écouté et entendu, puis à ce que cela aille vite. Et là, je suis tombé de l'armoire. »*

S. LAMBERT/HAYTHAM-REA

**Pour le citoyen, les couloirs d'un palais de justice ont bien souvent l'allure d'un dédale où il chemine seul, livré à lui-même.**

Le juge s'adresse à l'avocat de la partie adverse. Puis au plaignant : *« Avez-vous transmis vos conclusions à l'avocat du déménageur ? »* La réponse est non. La décision tombe : le procès est renvoyé à juin. *« L'audience a duré à peine trois minutes, je n'ai pas eu le temps de dire un seul mot »*, s'étonne Jean Attuyt qui, comme bon nombre de justiciables dans ce type de litige, découvre les lourdeurs de la procédure et, surtout, l'absence totale de pédagogie des représentants de l'institution judiciaire… Quelques semaines avant l'audience de juin, et bien décidé à assurer ses arrières, il rédige et adresse ses conclusions à l'avocat de son adversaire. Il prend également la peine d'en déposer une copie au tribunal.

### Peu de place accordée à l'humain

Juin 2018, la deuxième audience. Le juge s'adresse à lui : *« On vous écoute. »* Notre plaignant découvre cette fois-ci la réalité des tribunaux, bien illustrée par les résultats de notre enquête, qui se conclut par un mauvais taux de satisfaction globale de 31 % (voir plus loin) ! Celle d'une justice, pourtant

dite de proximité, où le justiciable, impressionné, n'est aucunement informé « des codes ». Où l'on ne fait rien pour l'aider, le renseigner, le mettre à l'aise. Une justice froide et distante, bien loin de ce qu'elle prétend être. Jean Attuyt confie, désabusé : *« D'un autre côté, j'ai bien vu qu'il y avait une trentaine de dossiers empilés les uns sur les autres sur le bureau du juge. Et cela devait être traité en un après-midi ! Alors, l'humain… »* Au bout d'une dizaine de minutes, le magistrat annonce qu'il rendra sa décision en novembre 2018. De nouveau, l'incertitude et l'attente. La justice est d'ailleurs évaluée lente et complexe par 96 % des lecteurs ayant participé à notre enquête.
Jean Attuyt va par la suite apprendre que le juge a demandé des pièces complémentaires au déménageur. Le magistrat se pose des questions sur les conditions de mise en œuvre de la garantie prise pour son déménagement. Et il a demandé à l'avocat du déménageur de fournir le contrat d'assurance. Réponse : il n'y en a pas ! À l'audience de novembre, le jugement ne sera donc pas rendu, mais on rouvrira les débats !

### Notre justiciable reprend espoir

Novembre 2018, nouveau déplacement pour Jean Attuyt. Le juge reçoit les conclusions des deux parties. Délibéré au 31 janvier 2019. Ce jour-là, nous accompagnons notre « lecteur-témoin » au tribunal de Pertuis. Sur une petite place, le palais de justice domine les terrasses de cafés alentours. Il se rend au greffe : *« Bonjour, je m'appelle Jean Attuyt, je viens chercher mon jugement. »* On lui répond froidement qu'il va le recevoir par la poste. Il insiste. La greffière lui tend finalement l'enveloppe. Dans le hall, de jeunes avocats en robe accompagnent leurs clients pour une conciliation en justice. C'est de plus en plus fréquent, paraît-il… Une grande pancarte colorée accueille les visiteurs : *« Pour une justice plus transparente, plus proche, plus efficace… »* Fébrilement, Jean Attuyt ouvre l'enveloppe. Avant qu'il n'en sorte le jugement, nous lui demandons ce qu'il espère : *« Je ne sais plus trop. Mon épouse et moi, nous voudrions que cela s'arrête, nous avons des soucis de santé… Tout cela est trop lourd. »* Ses vœux ont été exaucés. L'entreprise de déménagement a perdu – 64 % des répondants à notre enquête ont gagné leur procès, et ils sont en très grande majorité satisfaits de la décision rendue. Jean Attuyt sera indemnisé de 1 000 €. Exactement ce qu'il avait réclamé, ce qui est rare. Il laisse exploser sa joie. Un cheminement difficile de près d'un an et demi avec néanmoins la satisfaction d'aboutir : *« Pour moi, ce n'est pas la justice qui est en cause. C'est la façon dont elle est appliquée »*, conclut notre témoin. Il reste maintenant à faire exécuter ce jugement (autrement dit, obtenir du déménageur le versement effectif de l'indemnisation). Mais, ça, c'est encore une autre histoire ! ◆

**Un cheminement de plus d'un an et le sentiment que tout ça est trop lourd**

## LITIGES DU QUOTIDIEN LES VOIES À SUIVRE

**Un souci avec un garagiste, une banque, un opérateur Internet ou un voisin ? Les voies à suivre pour tenter de régler un « petit litige ».**

**Médiation de la consommation** (voir aussi p. 20). Avec ce mode de règlement extrajudiciaire apparu en 2016, le consommateur peut saisir un médiateur en cas de litige avec un professionnel dont le service clientèle a rejeté sa réclamation. Le médiateur, désigné dans les conditions générales, peut « couvrir » tout un secteur (exemple : médiateur de l'assurance, de l'énergie, des télécoms…) ou être propre à l'entreprise. Il peut aussi s'agir d'une société spécialisée dans la médiation. Soit un accord est trouvé, soit le médiateur propose une solution que les parties sont libres d'accepter ou non.

**Conciliateur de justice** (voir aussi p. 21). Intégré au système judiciaire, ce bénévole tient des permanences dans les locaux du tribunal d'instance, les maisons du droit ou dans les mairies. Il peut être saisi directement par les parties ou à la demande du juge. La récente réforme de la justice renforce son rôle. Le préalable de la conciliation va devenir obligatoire pour davantage de litiges.

**Justice** (voir aussi p. 22). Quand s'ouvre la phase contentieuse (faute d'accord amiable ou parce que la conciliation a échoué) c'est, en général, le tribunal d'instance (TI) qui est compétent. Si l'enjeu dépasse les 10 000 €, c'est le tribunal de grande instance (TGI). La réforme de la justice rebat cependant les cartes. Au 1er janvier 2020, les TI et TGI vont fusionner dans des « tribunaux judiciaires ». Les TI deviendront « des chambres détachées » et prendront le nom de « tribunaux de proximité ». Les périmètres d'action de ces deux pôles restent à clarifier et à préciser.

**Pour en savoir plus :** retrouvez notre dossier « Petits litiges, à qui s'adresser pour régler ses problèmes » dans *Que Choisir Argent* n° 154, actuellement en vente (4,95 €).

NOUN PROJECT

>>>

# MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

## Les particuliers restent sur leur faim

**Compétent pour toute une branche ou au service d'une entreprise, le médiateur de la consommation a fait son apparition récemment dans le paysage du règlement extrajudiciaire d'un litige. Et il peine encore à convaincre.**

Si vous avez un jour affaire à un « médiateur de la consommation », c'est que vous êtes un particulier et qu'un litige vous oppose à un professionnel. Le service est gratuit et censé vous éviter d'aller en justice. Mais avant de pouvoir le saisir, vous devrez franchir diverses étapes. À commencer par solliciter le service consommateurs de l'entreprise avec laquelle vous êtes en désaccord. Il faudra aussi vous armer de patience.

Ce jour-là, *Que Choisir* est reçu dans les étages d'un bel immeuble du 8e arrondissement de Paris. Philippe Baillot, médiateur unique de l'assurance depuis 2015, nous accueille dans un bureau lumineux, des piles de dossiers multicolores en guise de décoration. Autour de lui, une armée de « petites mains », pas moins de 48 collaborateurs. Tous « jeunes juristes », ils épluchent les clauses de multirisques habitation, d'assurances auto ou encore de conventions ayant trait à la protection juridique… *« La première faute du consommateur est qu'il ne lit quasiment jamais les contrats. Pourtant, bien souvent, ils sont assez bien fichus. Je le sais, j'en ai écrit quelques-uns par le passé »*, révèle Philippe Baillot. Titulaire d'un doctorat en droit, le médiateur unique de l'assurance a en effet fréquenté les couloirs de la banque et de l'assurance au plus haut niveau avant de prendre ses fonctions. Mais alors, ce médiateur, élu pour trois ans par décision conjointe de Francis Amand, à l'époque président de l'Institut national de la consommation (INC), Emmanuel Constans, alors président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et Bernard Spitz, président de l'Association française de l'assurance (AFA), est-il aussi indépendant qu'il le clame ? *« Mon devoir est de jouer l'apaisement dans le conflit et de juger en équité »*, tempère Philippe Baillot. Avant d'ajouter : *« Il n'y a pas d'obligation à appliquer mes décisions. Je donne avant tout un avis. D'ailleurs, à la suite d'une décision qui leur est défavorable, nous recevons parfois des courriers de consommateurs qui nous disent : "Merci, j'ai enfin compris." »*

TUCUMAN

*« Mon devoir est de jouer l'apaisement dans le conflit et de juger en équité. »*

**PHILIPPE BAILLOT**
Médiateur unique de l'assurance

**ENQUÊTE QC**

**37 %**

***Taux de satisfaction globale sur la médiation***

Dans **54 %** des cas, la solution proposée par le médiateur est jugée satisfaisante.

**35 %** des dossiers rejetés le sont parce qu'ils sont infondés.

### Des délais encadrés

Côté procédure, c'est le même schéma qui s'applique, quel que soit le secteur (assurance, grande distribution, télécoms…). Le médiateur a 21 jours pour dire si une saisine est recevable ou non. Dans notre enquête satisfaction, il y a eu rejet dans 18 % des cas pour divers motifs (demande abusive, hors sujet…). Lorsque le dossier est accepté, le médiateur vérifie que le service réclamation de l'entreprise responsable a bien été saisi, demande les pièces fondant la réclamation, décortique les conditions générales de vente (CGV)… Il a en principe 90 jours pour rendre une décision. Mais ce délai peut être prolongé pour un dossier complexe. Et il l'est souvent si l'on se réfère aux témoignages reçus. De plus, selon notre enquête, seules 51 % des personnes engagées dans une médiation sont satisfaites des délais. Elles indiquent également que la solution proposée a été en leur faveur ou considérée comme équitable dans 54 % des cas, et que la solution a été approuvée par les deux parties dans les mêmes proportions (52 %). Néanmoins, la médiation reste mal vue puisque le taux de satisfaction globale est faible : 37 % ! En guise d'illustration, un petit florilège des reproches qui lui sont faits. *« Je suis en correspondance avec le médiateur de la Mutualité française depuis 7 mois et ça n'avance pas »* (Marie-Claire M.) ; *« Le médiateur de la Fevad* (Fédération des entreprises de vente à distance, ndlr) *m'a donné raison dans mon litige m'opposant à Cdiscount : aucune suite ! »* (Delphine C.) ; *« Il a fallu 15 mois pour que le médiateur de l'Autorité des marchés financiers constate que la Banque postale refuse d'entrer en médiation »* (Patrick L.).

Au fond, quelle est la finalité de ce système qui s'ajoute à d'autres ? Sans le vouloir, Philippe Baillot apporte un élément de réponse : *« La médiation de branche a été renforcée pour que le consommateur consomme plus, l'esprit tranquille. Car il sait qu'en cas de problème, il pourra être défendu. »* Vous faire consommer plus sous couvert de vous défendre, on n'avait en effet pas perçu que là se situait la vocation première de la médiation…

# CONCILIATION

## Un passage de plus en plus obligé

**S'adresser au conciliateur de justice avant de saisir le juge devient la règle. C'est l'une des mesures de la loi Justice, adoptée il y a quelques semaines. Une solution qui pose question !**

*On fait monter en compétence les conciliateurs de justice. Notre rôle : rechercher un accord dans les conflits de vie quotidienne (litige avec un voisin, un commerçant, un organisme de crédit, un opérateur Internet…) pour éviter un "vrai" procès. Notre arbitrage se veut un subtil équilibre entre le droit et le bon sens.* » Assis dans le salon de sa maison de Meylan (Isère), Pierre Bonthoux, septuagénaire alerte, résume ce que l'on attend de lui. Cet ancien industriel est devenu conciliateur de justice en juin 2018, après une rapide formation. Essayer de faire s'entendre des personnes n'est pas nouveau pour lui. Il a longtemps fait de la médiation pour le compte de la mairie de Meylan. « *Dans 80 % des cas, il s'agissait de problèmes entre voisins.* » En devenant conciliateur, il n'a pas été dépaysé ! « *J'ai déjà eu à connaître une cinquantaine de dossiers. Et beaucoup sont liés au voisinage* », précise-t-il.

**ENQUÊTE QC**

**57 %**

***Taux de satisfaction globale sur la conciliation***

Dans **65 %** des cas, les deux parties acceptent l'accord.

Pour **76 %** des situations, la durée de la conciliation est satisfaisante.

### Un rôle renforcé par la réforme de la justice

En 2017, on comptait 2 021 conciliateurs, souvent des retraités (anciens juristes, chefs d'entreprise, fonctionnaires ou gendarmes)… aux compétences très inégales. Nommés par le président de la cour d'appel, ils prennent de plus en plus de place dans notre système judiciaire. Certes, depuis toujours, le juge civil doit tenter la conciliation avant tout contentieux. De fait, le consommateur qui se présente au tribunal d'instance – où l'on tranche les litiges du quotidien, ni trop complexes juridiquement ni trop lourds sur le plan financier – est « facilement » dirigé vers le conciliateur, une procédure gratuite. Si l'autre partie refuse cette solution ou si la conciliation échoue, alors le juge prend le relais et tranche. Au contraire, lorsqu'elle aboutit, elle fait foi et peut même avoir valeur de jugement si elle est homologuée par le tribunal. Mais, ça, c'était avant ! Car la dernière réforme de la justice (voir aussi p. 22), renforce la conciliation. Lorsque le texte entrera pleinement en vigueur, il faudra obligatoirement passer par l'étape « conciliateur » pour un nombre accru de litiges. « *Contrairement à ce qui a été dit ici et là, la volonté n'est pas de faire des économies, de sous-traiter les "petites affaires". Non, c'est la recherche d'une plus grande efficacité et rapidité qui a motivé cette approche* », assène le porte-parole du ministère de la Justice, Youssef Badr. On veut bien le croire. Mais les faits sont là : notre justice est lente, souffre d'un manque chronique de moyens, et le contentieux de masse « surcharge » les tribunaux. Alors, à coups de réformes successives, le ministère de la Justice s'emploie à trouver des solutions. Surtout pas trop coûteuses ! Au bout du compte, la justice repose en partie sur du bénévolat. Non rémunérés, les conciliateurs sont seulement défrayés (déplacement, timbres…). En outre, ce ne sont pas tous des professionnels du droit. Or, avec la montée en puissance de la conciliation, celui-ci ne risque-t-il pas de s'affaiblir ? Enfin, les dés peuvent être pipés. En général, dans un « litige consommation », le consommateur se présente seul tandis qu'en face, le professionnel est aguerri d'un point de vue juridique, quand il n'est pas accompagné d'un avocat. Selon notre enquête de satisfaction, 57 % de ceux qui ont eu affaire à la conciliation émettent un avis positif global. C'est faible…

Les petits litiges du quotidien peuvent être traités dans les maisons de la justice et du droit.

CASTELLI/ANDIA

### Des justiciables qui font la moue

Du côté des témoignages recueillis par *Que Choisir*, il y a bien quelques expériences heureuses. Comme celle de Françoise C. : « *La conciliation m'a permis de résoudre mon problème de voisinage rapidement, gratuitement et concrètement.* » Mais les critiques sont nettement plus nombreuses. « *Je me suis retrouvée face à un conciliateur qui connaissait* >>>

F. HENRY/REA

*« Notre arbitrage se veut un subtil équilibre entre le droit et le bon sens. »*

**PIERRE BONTHOUX**
Conciliateur de justice

>>> *l'autre partie par son travail*, témoigne Frédérique M. *Il prenait systématiquement sa défense, n'avait visiblement pas tenu compte des documents que j'avais préalablement adressés, si tant est qu'il les ait reçus. Bref, ce conciliateur s'est montré bien peu conciliant.* » Dans un litige locatif, Sandrine F. a, pour sa part, était surprise par le manque de professionnalisme du conciliateur : « *Dans l'accord qu'il a proposé, très favorable au locataire*, détaille-t-elle, *il n'a jamais évoqué le droit. J'attendais plus d'équité, d'impartialité et de bon sens de sa part.* » Michel C. apporte un autre éclairage : « *Lorsque je me suis retrouvé avec mon voisin devant le conciliateur, j'ai eu l'impression qu'il était dépassé. J'ai soulevé divers points de droit qui l'ont visiblement laissé démuni.* » Il y a également des délais qui peuvent être longs. « *Dans une affaire de séparation de propriété*, relate Claude G., *notre conciliation traîne depuis deux ans !* » Un cas extrême, notre enquête satisfaction révèle que 76 % des répondants estiment que les délais ont été corrects.
D'après les chiffres du ministère de la Justice, lorsque deux parties se retrouvent en conciliation, celle-ci aboutit à un accord dans 54 % des cas. Dans l'enquête de *Que Choisir*, ce taux passe à 65 %, avec un accord exécuté 9 fois sur 10.

**Prescription**

### Des délais suspendus

Quand un particulier a recours à la médiation (voir p. 20) ou à la conciliation (voir ci-dessus), le délai de prescription pour saisir les tribunaux est suspendu. L'article 2238 du code civil dispose que la prescription est « *gelée* » à compter de la date de l'accord écrit par lequel les parties « *conviennent de recourir à la médiation ou la conciliation, ou à défaut (...) à compter du jour de la première réunion de médiation ou conciliation* ». De fait, si le délai de prescription est d'un an après la survenue du litige (délai fréquent pour les litiges avec un professionnel), et que le consommateur met 3 mois à entamer cette démarche de règlement amiable, à l'issue de celle-ci, il aura encore 9 mois pour aller en justice.

# JUSTICE

## Un nouveau traitement pour une grande malade

**Une nouvelle réforme de la justice vient d'être adoptée avec, une fois encore, l'objectif de la rendre plus efficace et rapide. Son image reste très dégradée.**

Nous avons donc laissé Jean Attuyt satisfait d'avoir obtenu pleinement gain de cause dans son procès l'opposant à un déménageur (voir pages 16 à 19 et photo ci-contre)… Et lors de la prochaine enquête « *qualité* » que nous lancerons sur la justice, sans doute son avis tirera-t-il le taux de satisfaction vers le haut. Il en a bien besoin. Car le résultat obtenu pour cette édition 2019 est bien bas : 31 % des lecteurs sondés se déclarent globalement satisfaits ! Rarement une enquête de *Que Choisir* a donné un résultat aussi médiocre. Et les multiples témoignages que nous avons reçus viennent illustrer ce mauvais score. « *Jugements bâclés* » (Luc L.), « *Justice lente* » (Jenny C.), « *Justice sous influence et partiale* » (Henri M.), « *Justice présentée comme gratuite alors qu'en réalité elle coûte (frais d'avocats, d'expertise…) et qu'elle n'est, par conséquent, réellement accessible qu'aux plus aisés* » (Colette C.), « *Justice pénale qui n'a aucune considération pour les victimes* » (Patrick R.), « *Justice incompréhensible et peu respectueuse du justiciable* » (André M.)… Des verdicts parfois davantage fondés sur des impressions que sur des éléments probants.
Pour changer cette image, le ministère de la Justice a travaillé sur une énième réforme du système. La loi qui la porte a été adoptée cet hiver. Son entrée en vigueur sera progressive. Elle se veut ambitieuse et, bien sûr, aspire « *à faciliter la vie du justiciable* ». En tout cas, elle bouscule quelques acquis. Par exemple, pour le pénal, le texte prévoit d'expérimenter des tribunaux criminels. Composés uniquement de magistrats, ils décharger ont les cours d'assises, où siège un jury populaire, de certains crimes.

### « Simplifions », qu'ils disent !

Du côté du civil et du règlement des « petits litiges », cette réforme annonce aussi quelques changements non négligeables. Qui pourraient éloigner les justiciables de la justice, et non les rapprocher ! Outre une place plus grande accordée à la conciliation (voir, p. 21), la justice entend « *s'ancrer davantage dans l'ère du numérique* ». « *Sur plusieurs années, 530 millions d'euros sont mis sur la table pour le développer*, précise Youssef Badr, porte-parole de la chancellerie. *Une somme utilisée pour l'équipement informatique des juridictions, ce qui permettra aux magistrats de travailler de manière plus moderne, et pour financer des outils mis à la disposition des justiciables.* » Des plateformes de règlement de petits litiges en ligne vont être créées et une « *vieille procédure* » va prendre un coup de jeune. À l'avenir, l'injonction

Jean Attuyt croyait que son affaire, assez simple, serait vite réglée. Il se trompait.

L HANNING/REA

de payer qu'un créancier adresse à un débiteur ne se fera plus par écrit (formulaire à remplir au greffe du tribunal d'instance) mais *via* Internet. Le traitement de ces injonctions sera assuré par une juridiction compétente sur tout le territoire courant 2020. Cela pourrait notamment être source de quelques cafouillages pour peu que le débiteur traîne pour rembourser ou réclame des délais de paiement…

Autre évolution, une retouche du paysage juridictionnel. Pour simplifier la saisine *« en matière civile »*, les tribunaux d'instance (soit 304 sites) vont disparaître dans leur forme actuelle et deviendront des *« tribunaux de proximité »* intégrés aux tribunaux de grande instance (164 sites), lesquels prendront le nom de *« tribunaux judiciaires »*. Certains s'inquiètent : cette nouvelle organisation ne va-t-elle pas se traduire par la suppression de plusieurs tribunaux d'instance ? Les justiciables devant alors faire de plus longs trajets pour régler leurs litiges du quotidien. *« Il n'y aura aucune fermeture, la garde des Sceaux, Nicole Belloubet, s'y est engagée,* martèle Youssef Badr. *Les tribunaux de proximité s'installeront dans les locaux des actuels tribunaux d'instance et, en principe, ils garderont les attributions de ces derniers, c'est-à-dire, et en simplifiant, les contentieux de moins de 10 000 €. » « Pourquoi s'en prendre à ce qui fonctionne ?,* s'interrogent de nombreux juges d'instance. *En moyenne, nous rendons une décision en 6 mois contre 10 à 12 mois pour les tribunaux de grande instance. »* Pas de procès d'intention : on verra vite si l'engagement de ne pas fermer les petites juridictions sera tenu par le ministère.

**ENQUÊTE QC**

**31 %**

***Taux de satisfaction globale sur la justice***

**96 %** des répondants trouvent la justice lente et complexe.

Dans **43 %** des cas, le jugement est vu comme satisfaisant (64 % des répondants ont gagné leur procès).

C. MONTAGNÉ/DICON/MJ

***« Il n'y aura aucune fermeture de tribunaux, la garde des Sceaux s'y est engagée. »***

**YOUSSEF BADR** Porte-parole du ministère de la Justice

## Une forte défiance

Cette refonte du système judiciaire atteindra-t-elle ses objectifs : désengorger les tribunaux et être plus « lisible » pour le justiciable ? Cela ne suffira sans doute pas… Le refrain d'une justice structurellement pauvre devrait encore se faire entendre. La France compte près de 8 100 magistrats, c'est peu comparé aux pays voisins. Le constat vaut aussi pour le budget global alloué à la justice, néanmoins en hausse : + 25 % actés pour le quinquennat d'Emmanuel Macron. Dans un récent rapport, la Cour des comptes saluait cet effort, tout en se montrant sévère sur la gestion de l'institution judiciaire. Le juge financier note que l'augmentation de ces moyens humains et financiers s'est accompagnée… *« d'une dégradation de la performance des juridictions »*. La Cour pointe des délais moyens de traitement des affaires toujours trop longs, des taux d'absence des personnels administratifs trop élevés, et une *« inégale répartition géographique »* des magistrats. Combinée à leur *« forte mobilité (…) »*, elle est *« source de désorganisation pour les juridictions qui, pour certaines, voient leurs effectifs renouvelés à 50 % tous les deux ans »*. Pas l'idéal pour le suivi des dossiers…

Face à ce tableau bien sombre, il convient toutefois de rappeler cette évidence. On oublie trop souvent que la justice est rendue par des humains. Elle en épouse de fait naturellement tous les travers. Une « grosse machine » qui peut également broyer ceux qui ont affaire à elle. ◆

**PHILIPPE NOISETTE**
Ses parents sont morts noyés, en 2016, sur une plage sans surveillance. Il a poursuivi la commune en justice et a gagné le procès.

PHOTOS: B. HANNA/REA

## BAIGNADE EN MER

# Des dangers très mal signalés

Hors piscine, le nombre de décès par noyades a augmenté ces dernières années, atteignant 468 en 2018. Les communes du littoral délimitent des zones où la baignade est surveillée. Pour autant, en cas d'accident hors de ces espaces, leur responsabilité peut être engagée.

—Par **ARNAUD DE BLAUWE**

On ne meurt pas que les jours de pluie, comme les films pourraient le laisser croire ! En cette fin août 2016, le soleil brille sur l'île d'Oléron (Charente-Maritime). Les parents de Philippe Noisette, photographe à Angers (Maine-et-Loire), sont à Royan (Charente-Maritime), chez la sœur de madame, pour quelques jours de vacances. Venus de la région parisienne, le père (73 ans) et la mère (69 ans) de Philippe sont en pleine forme. Aucune raison d'imaginer la tragédie qui va se nouer.

### Petit train touristique

Le 24 août au matin, ses parents partent en excursion sur l'île d'Oléron. En arrivant, le groupe de cinq touristes tombe sur une publicité qui attire leur attention. L'affiche vante un petit train touristique. Il part du village de Saint-Trojan-les-Bains et a pour terminus la plage de Maumusson, qui fait partie de la commune. La troupe se laisse tenter. *« Sur le site Web de ce train,* relève Philippe, *les clients voient défiler des images de beaux paysages, mais aussi des scènes de baignade sur les plages qu'il longe. »* Une précision qui, pour la suite, a toute son importance.
Arrivé à destination, le groupe se sépare. *« Ma mère,* enchaîne son fils, *a dit aux autres : "Ce petit train, ça ne valait pas le coup. Au moins, baignons-nous." Avec mon père, elle est donc partie sur la plage. Les autres ont repris le train. Il était autour de 13 heures. »* La plage de Maumusson n'est pas surveillée mais une buvette y est installée. À cette heure-là, quelques vacanciers seulement s'y promènent.

### La mort, au terminus

Le temps passe. Ne les voyant pas revenir, la sœur de madame commence à s'inquiéter. Elle retourne sur la plage et repère vite les affaires du couple laissées sur le sable. À la buvette, on n'a rien vu. L'inquiétude grandit. Les pompiers sont appelés. Il faudra s'y reprendre à plusieurs reprises pour les avoir : les portables passent mal. À 17 heures, les corps des parents de Philippe sont retrouvés, pas trop loin du rivage. Il raconte la suite : *« Il était 21 heures quand j'ai reçu, chez moi, un appel de ma tante. Elle m'a d'abord parlé puis m'a passé le capitaine de gendarmerie. Il m'a dit : "Vos parents se sont noyés dans un endroit qui était peut-être interdit à la baignade." »*
Après avoir encaissé le choc, ce *« peut-être »* lui revient en mémoire. Philippe interroge sa tante. Elle lui certifie que, sur place, elle n'a vu aucun panneau d'interdiction. En revanche, il y a un écriteau *« Accès plage »* bien visible. Comme une invitation à plonger…
Ce *« peut-être »* du gendarme ne le quitte plus. Deux jours après le drame, il se rend sur la plage maudite. Il se souvient : *« Au bout de 10 minutes de recherches, près de la buvette, je découvre une pancarte sur laquelle il est indiqué "Lame de fond, courants dangereux" et une mention faisant référence à un arrêté de juillet 1980 qui interdit la baignade à cet endroit. Elle était mal placée et surtout mal orientée,*

Philippe Noisette a décidé de témoigner pour nous alerter.

**NOUS AVONS BESOIN DE VOUS**
Communiquez-nous vos expériences, heureuses ou malheureuses
**Adressez vos courriers à** Rédaction QueChoisir 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11
**Par mail** courrierdeslecteurs@quechoisir.org
**Twitter** @UFCquechoisir

N. TUCAT/REA

**Sur le site du petit train touristique, des vidéos invitaient à la baignade…**

*puisqu'on ne pouvait la lire qu'en revenant de la plage. S'ils avaient vu ce panneau, jamais mes parents n'auraient été dans l'eau.* » Un huissier est mandaté pour dresser un constat des lieux.

### La mauvaise conduite de la commune

Philippe et sa famille veulent savoir pourquoi les risques à se baigner sur la plage de Maumusson – « *Mauvais chemin* », en vieux français – étaient si mal signalés ? Pourquoi, par exemple, le conducteur du train touristique n'en avertit pas les vacanciers ? En enquêtant, le fils meurtri apprend des gens du cru que l'endroit est connu depuis toujours pour sa dangerosité, qu'il y a déjà eu des noyades. Le soir du drame, le maire, également président de la communauté des communes de l'île d'Oléron, l'avait d'ailleurs reconnu lors d'un entretien avec la tante de Philippe. « *Il lui avait confié,* se remémore ce dernier, *que des personnes âgées et en mauvaise santé s'étaient alors noyées.* » Philippe n'a pas de contact avec les autorités. Fin 2016, lui et sa famille mettent en cause la responsabilité de la commune de Saint-Trojan-les-Bains devant le tribunal administratif de Poitiers (Vienne). Elle réagit d'abord par l'intermédiaire de son assureur, la Mutuelle de Poitiers. Trois lignes pour signifier qu'il y avait un panneau d'avertissement et que la requête n'avait pas lieu d'être. La procédure va s'étaler sur plusieurs mois. Le 7 février dernier, la commune est condamnée à verser une indemnité totale de 230 000 € au titre des préjudices moral, d'affection

## Des personnes s'étaient déjà noyées à cet endroit, le danger était connu depuis longtemps

et matériel. Une somme à partager entre les quatre enfants des défunts (Philippe a deux frères et une sœur), leurs six petits-enfants et les cinq sœurs de madame. Le tribunal relève notamment que « *cette plage accessible par train touristique […] fait l'objet d'une fréquentation importante par des touristes qui n'ont aucune connaissance de la dangerosité de la baignade à cet endroit. Or la dangerosité et l'interdiction de la baignade à cet endroit n'étaient, à l'époque des faits, signalées que par un seul panneau situé à l'écart de la plage […].* » [1] « *Si nous avons été en justice,* conclut Philippe, *ce n'est pas pour l'indemnisation mais pour que le public soit mieux alerté.* » En juillet 2017 et 2018, la commune a revu (un peu !) la signalétique. Avant même, par conséquent, que le tribunal ne statue. ◆

*(1) Au moment de boucler cet article, la décision restait susceptible d'appel.*

## LES RESPONSABILITÉS DES MAIRES

**Avec le retour des beaux jours, les bords de mer vont être à nouveau fréquentés par les baigneurs. La commune est tenue de prendre des mesures pour assurer leur sécurité.**

### Délimiter des zones surveillées

Le code général des collectivités territoriales précise que « *le maire exerce la police des baignades et des activités nautiques pratiquées à partir du rivage avec des engins de plage et des engins non immatriculés* ». Son pouvoir réglementaire s'étend « *jusqu'à une limite fixée à 300 mètres à compter de la limite des eaux* ». Dans ce cadre, le maire délimite sur son littoral une ou plusieurs zones de baignade surveillée « *présentant une garantie suffisante* [de] *sécurité* ». Il précise les périodes de l'année et les heures où la baignade est surveillée par des maîtres-nageurs sauveteurs (CRS, pompiers…).

### Mesures préventives générales

Hors des zones surveillées, la baignade se fait à vos risques et périls. Un principe à nuancer. Sur le territoire de sa commune, le maire est en effet tenu d'adopter des mesures générales de sécurité. Dans les zones à risques, il peut prendre des arrêtés interdisant la baignade et faire en sorte qu'ils soient respectés (affichage, verbalisation des contrevenants…). Son abstention pouvant lui être reprochée en cas d'accident, comme ci-contre. En tout état de cause, dans une zone de baignade non surveillée mais régulièrement fréquentée durant une période de l'année, le maire doit prévoir des mesures facilitant l'intervention des secours (par exemple, bouées de sauvetage).

### La commune prise en faute

Après un accident de baignade, les tribunaux ont rendu, au fil du temps, des décisions condamnant les communes sur la base d'une faute qualifiée de « simple ». Ainsi, leur responsabilité a été engagée parce qu'il y avait une absence ou une insuffisance de signalisation d'une baïne, d'une brusque dépression à 60 mètres du rivage ou encore de forts rouleaux au bord de l'eau. Pour que cette responsabilité soit retenue, il faut cependant que ces dangers excèdent ceux contre lesquels l'usager peut « raisonnablement » se prémunir. En pratique, ce sera au juge de le considérer sur la base des éléments qui lui seront apportés.

ALERTE

La concentration de la fabrication de médicaments sur quelques sites pose un problème de santé publique. Le moindre incident sur une chaîne de production peut tarir l'approvisionnement mondial.

# PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

# Pas d'amélioration en vue

Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**

*« Les ruptures de stock, c'est un casse-tête quotidien. »* Pour ne pas laisser sa clientèle en plan, Raphaëlle Nicolaï, pharmacienne à Marseille (13), jongle en permanence. *« Par exemple, nous n'avions plus de Lysanxia en gouttes, un anxiolytique courant. On l'a délivré sous une autre forme, en comprimés. »* Quand la substitution d'une spécialité n'est pas possible, *« j'appelle les pharmacies voisines. Si elles ont le produit, je me déplace pour le récupérer. »* Parfois, pas le choix, il faut changer de molécule et donc déranger le médecin prescripteur, seul à pouvoir faire une nouvelle ordonnance. *« Pour les vaccins,* poursuit Raphaëlle Nicolaï, *on peut renvoyer vers les centres de vaccination. »* Plus rarement, les malades repartent sans solution, priés d'aller ailleurs.

### 12 fois plus qu'il y a 10 ans

Les ruptures de stock de médicaments ne datent pas d'hier. Mais leur ampleur est inédite : 44 en 2008, contre 538 en 2017. *« C'est un véritable problème de santé publique »*, s'inquiète Carine Wolf-Thal, présidente du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens. Les hôpitaux ne sont pas épargnés. *« Nous avons plusieurs dizaines de produits en rupture de stock permanente »*, déplore le Pr Alain Astier, pharmacien à l'hôpital Henri-Mondor (Créteil, 94). Les trois classes le plus souvent manquantes sont pourtant des indispensables de l'arsenal thérapeutique : anticancéreux, médicaments du système nerveux et antibiotiques, y compris pédiatriques. Ils répondent à des protocoles précis, et leur trouver une alternative est une gymnastique quotidienne. Les hôpitaux finissent toujours par s'en sortir, en sollicitant les établissements voisins ou d'autres fabricants, en puisant dans des stocks venus de l'étranger, voire en modifiant les schémas thérapeutiques sous la supervision des sociétés savantes, ou en établissant des priorités selon l'état des malades. L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) guide de son mieux médecins et pharmaciens. Mais ces ajustements sont chronophages, mobilisent toute la chaîne de soins et obligent à prendre des risques. *« Il nous est arrivé de devoir passer d'un médicament en conditionnement unitaire bien reconnaissable à un autre, que l'infirmière ne pouvait plus identifier correctement par son blister au moment de l'administrer »*, explique Christel Chalmendrier, pharmacienne à l'hôpital de Landerneau (29). *« D'autant que nous sommes rarement informés*

## Des exemples parlants

Gros plan sur quatre médicaments en rupture d'approvisionnement.

**# BCG**

Depuis 2016, le vaccin contre la tuberculose n'est plus fabriqué par Sanofi Pasteur. Le vaccin de remplacement, destiné à l'origine au marché polonais, n'est plus mis à disposition. Un vaccin prélevé sur un stock finlandais est actuellement utilisé. Son administration est contingentée, en attendant un retour proche.

**# Trandate (labetalol)**

Trandate® 5 mg/ml solution injectable

Sous forme injectable, ce médicament est utilisé à l'hôpital pour les urgences hypertensives, notamment chez les femmes enceintes en prévention de l'éclampsie, qui engage le pronostic vital. Un stock venu du Danemark, mis à disposition par le fabricant, est déjà épuisé.

L. CERINO/REA

**Les ruptures de stock sont passées de 44 en 2008 à 538 en 2017**

M. ROSEREAU / VOIX DU NORD - MAXPPP

*de la durée réelle d'une pénurie,* souligne le Pr Astier. *Or, selon qu'elle s'annonce longue ou courte, on choisira de temporiser ou de basculer vers un autre traitement.* »

### Une crise mondiale

Pour freiner le phénomène, la loi contraint, depuis février 2017, les laboratoires à élaborer un plan de gestion des pénuries pour chaque médicament sensible – soit 40 % de la pharmacopée. Les industriels ont le choix entre constituer des stocks, prévoir le report de la production sur une autre usine ou identifier des molécules de remplacement. Le hic : rien n'est strictement obligatoire, le dispositif a donc un impact limité. Le décompte des ruptures récentes n'a pas été actualisé mais, selon les témoignages, l'heure est à la flambée. « *Depuis l'an dernier, les ruptures ont pris des proportions impressionnantes,* s'agace Christel Chalmendrier. *On en est arrivés à tenir des tableaux de suivi de ruptures, qu'on n'arrive même plus à mettre à jour !* » Les établissements hospitaliers annoncent pourtant très en amont leurs besoins en médicaments, pour trois ans. Pourquoi les fabricants ne sont-ils pas capables d'anticiper ? « *C'est une question purement financière,* résume le Dr Jean-Paul Vernant, hématologue à l'hôpital parisien de la Pitié-Salpêtrière. *Les laboratoires travaillent à flux tendu, car le stockage coûte cher.* » S'ajoute une seconde fragilité : pour réduire les coûts au maximum, la production mondiale des principes actifs s'est concentrée sur un très petit nombre de chaînes, en Chine ou en Inde. Ces deux tendances expliquent que « *le plus petit arrêt de fabrication lié à un problème de qualité, à une mise aux normes, à une catastrophe naturelle ou à une hausse brutale de la demande paralyse toute la chaîne,* détaille Carine Wolf-Thal. *Par exemple, il faut en moyenne deux ans pour produire un vaccin. Si un pays de forte population en ajoute un à son calendrier vaccinal, l'appel d'air peut déstabiliser le marché mondial.* »

Les pénuries sont également liées au prix des médicaments. « *À l'évidence, elles touchent avant tout les vieux médicaments, tombés dans le domaine public et qui ne rapportent plus assez d'argent aux industriels* », constatent le Dr Vernant et le Pr Astier. Ces produits sont pourtant d'une efficacité éprouvée, en particulier contre le cancer ou les infections. *A contrario,* les médicaments extrêmement chers comme les nouveaux antiviraux contre l'hépatite C ou les derniers anticancéreux (pour ceux-là, le bénéfice thérapeutique reste à établir) ne manquent jamais.

La préoccupation est telle que tout le monde y est allé de ses propositions : le Sénat, le LEEM, façade en France de l'industrie pharmaceutique, l'Académie de pharmacie, l'Agence européenne des médicaments, les associations de patients. Peser sur les stratégies de l'industrie semble tellement hors de portée que l'hypothèse d'un programme public de production des médicaments essentiels, sur le territoire français, ne relève plus de l'utopie. « *La pharmacie centrale des hôpitaux de Paris et la pharmacie centrale des armées, située à Orléans, sont tout à fait en capacité de fabriquer* », assure le Pr Astier. Et de citer l'initiative prise aux États-Unis : à Salt Lake City, plus de 800 établissements de soins, lassés des ruptures d'approvisionnement, ont décidé de s'unir pour ouvrir leur propre unité de fabrication de médicaments essentiels. Le projet, baptisé Civica Rx, pourrait aboutir dans les mois qui viennent, avec l'ouverture d'une usine annoncée avant la fin de l'année. ◆

**# Augmentin** *(amoxicilline/ acide clavulanique)*
En 2017, la qualité de l'air ne s'étant pas améliorée, la Chine a coupé le courant dans plusieurs zones industrielles. La production mondiale des principes actifs de l'Augmentin, antibiotique utilisé dans les infections ORL sévères et les pneumonies, a été très perturbée. La remise à disposition ne date que de février dernier.

**# Sinemet** *(carbidopa/levodopa)*
En rupture depuis août 2018, cet antiparkinsonien commence seulement à revenir dans les officines. La raison : l'usine américaine, seule à le fabriquer, a été fermée plus de 6 mois pour travaux. L'Agence nationale de sécurité du médicament a infligé une amende de près de 350 000 € au fabricant, MSD.

GARO

## ROBOT CUISEUR

# Le nouveau Thermomix ne fait pas l'unanimité

Après le lancement surprise du TM6, le nouveau robot cuiseur Thermomix, Vorwerk fait face à la grogne des personnes qui ont acheté récemment le TM5. L'échange avec le TM6 est possible... sous conditions !

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**

Ce sont des robots cuiseurs, chers et vendus à domicile. Pour leurs aficionados, hors la marque Thermomix, point de salut. Alors, quand le fabricant, Vorwerk, sort un nouveau modèle qui n'était pas vraiment attendu, cela crée l'événement. Sous la vidéo Facebook de lancement du dernier-né de la gamme Thermomix, le TM6, il y a évidemment les commentaires enthousiastes des fans qui ont hâte de le découvrir… Mais aussi ceux, acerbes, des personnes qui ont acheté récemment le précédent modèle, le TM5. Elles se sentent bernées. Une utilisatrice raconte ainsi qu'il y a trois mois, avant de craquer pour un TM5, elle s'était assurée à plusieurs reprises, auprès de sa conseillère, qu'il n'y avait pas de nouveau modèle dans les tuyaux. *« Elle nous avait répondu que c'était sûr à 100 %. »* Douche froide quand, à la surprise générale, le TM6 est annoncé, le 7 mars ! Inutile d'en faire le reproche aux vendeuses puisqu'elles n'étaient, paraît-il, pas dans la confidence. Elles ont commercialisé en toute bonne foi des TM5 jusqu'à la semaine précédente, sans savoir qu'un TM6 arrivait. Mais l'agacement est compréhensible. D'autant que pour convaincre d'acheter un TM5, Vorwerk avait lancé, en janvier (jusqu'au 17 mars), une offre baptisée « Les Irrésistibles ». Pour un appareil acheté, une housse de transport et un second bol étaient offerts.

**La sortie imminente du nouveau modèle a été cachée aux clients**

### Une offre de reprise pas très avantageuse

L'épisode n'est pas sans rappeler le précédent changement de modèle, en 2014. Le passage du TM31 au TM5 avait provoqué les mêmes remous ! Cette fois-ci, pour calmer la déception de ses clients, Vorwerk a prévu une offre de reprise : les personnes ayant acheté un TM5 ces dernières semaines pourront l'échanger contre un TM6. Il suffit de contacter sa conseillère. Attention toutefois, ce n'est valable que pour les TM5 acquis à partir du 11 février. Les appareils vendus avant ne seront pas repris dans ce cadre, mieux vaut viser une revente d'occasion. Il faudra également payer un complément de 89 €, alors que le TM6 ne coûte que 30 € de plus que le TM5. Signalons aussi aux personnes qui viendraient de signer leur bon de commande pour un TM5 que la loi les autorise à se rétracter dans les 14 jours suivant la réception de l'appareil. D'un point de vue juridique, il ne semble pas possible de faire jouer la notion de pratique commerciale trompeuse, étant donné les dispositions prises par Vorwerk pour permettre d'échanger un TM5 neuf récemment acquis contre un TM6.

### Quelques améliorations

Le TM6 peut d'ores et déjà être commandé, pour réception prévue à partir de la mi-mai. D'un point de vue strictement technique, il affiche plusieurs améliorations bienvenues par rapport à son prédécesseur. Exit les « clés » de recettes aimantées à fixer sur le côté (voir notre vidéo du TM5 sur notre site Internet, quechoisir.org, ou notre chaîne Youtube), le Wi-Fi permet de se connecter directement au site de recettes Cookidoo. L'écran est plus grand et de nouveaux modes de cuisson font leur apparition : à haute température pour faire du caramel et saisir les viandes, à basse température, sous vide ou encore cuisson longue. Une fonction « bouilloire » est également disponible. Le tout pour 1 299 €, soit, rappelons-le, 30 € de plus que le TM5. Nous vous en dirons plus dans une future prise en main vidéo du TM6. Celui-ci sera également mis à l'épreuve dans le cadre de notre test comparatif sur les robots cuiseurs, disponible sur notre site quechoisir.org et qui fera l'objet d'une prochaine parution dans ces pages. ◆

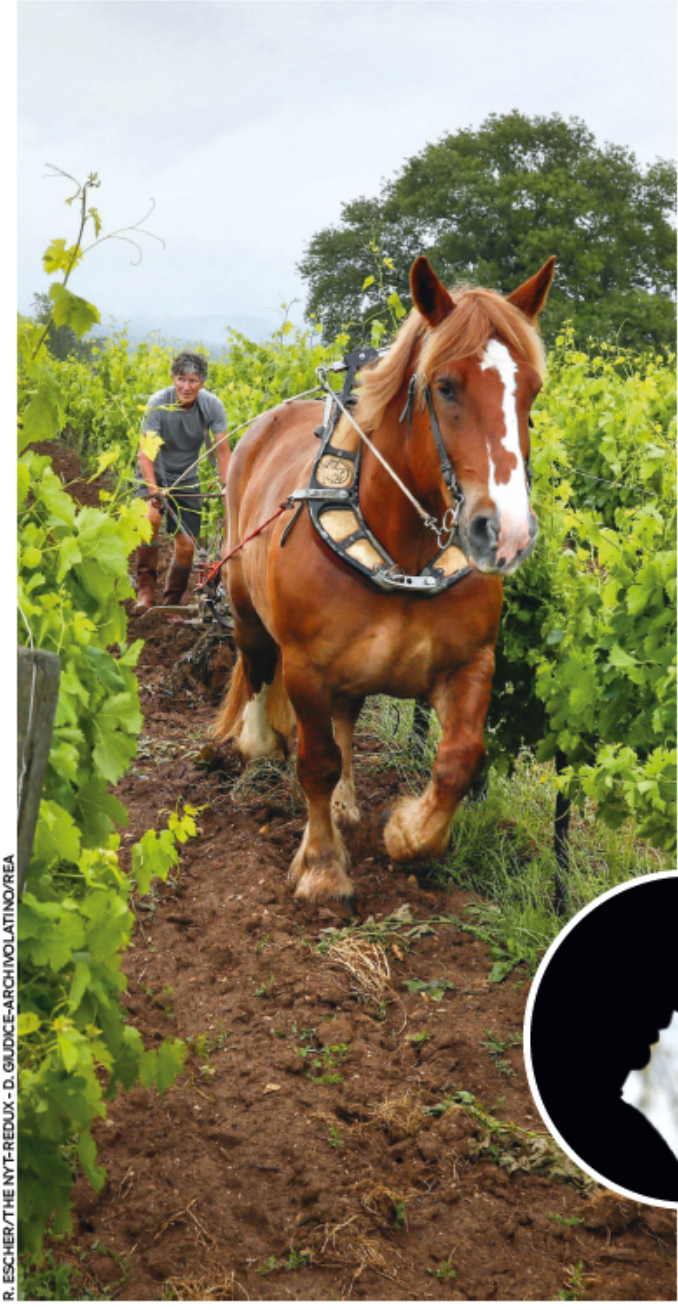
THERMOMIX/VORWERK

36 bouteilles dégustées

## VINS NATURELS

# Du raisin et rien d'autre ?

Le marché des vins naturels – qui promettent du raisin et seulement du raisin dans la bouteille – est en plein essor. Notre dégustation montre qu'ils peuvent réserver de belles surprises ; mais nos analyses en laboratoire signalent quelques défauts.



R. ESCHER/THE NYT-REDUX - D. GIUDICE-ARCHIVOLATINO/REA

— Par **MORGAN BOURVEN**

Coup de tonnerre, le 5 février, dans le monde des amateurs de vin. Xavier Thuizat, chef sommelier du prestigieux hôtel de Crillon, à Paris, a publié, sur le réseau social Instagram, un éloge du vigneron Alexandre Bain. Il attaque : *« Messieurs de l'Inao* (ndlr : Institut national de l'origine et de la qualité), *est-il normal de sortir de l'appellation un tel talent, respectueux de l'environnement et du terroir de Pouilly ? »* Alexandre Bain n'est en effet pas un vigneron comme les autres. Il produit du vin « naturel », c'est-à-dire sans intrants et sans produits de synthèse, tant à la vigne (désherbants, pesticides…) que lors de la vinification (levures chimiques, additifs…). Alors que pas moins de 300 levures et 49 additifs sont autorisés pour la fabrication des vins conventionnels (38 additifs et des levures bio pour les vins bio), les vignerons « naturels » ne se permettent rien de tout cela. Seulement du raisin.

**Les vignerons « naturels » n'utilisent pas d'additifs**

L'adoubement d'un de leurs représentants, *« c'est la preuve que le vent de l'histoire a tourné »*, s'enthousiasme Éric Morain, avocat de plusieurs vignerons « naturels » ayant eu maille à partir avec les appellations.

### Des vins sans intrants

Ces vignerons rebelles, s'ils séduisent une frange de plus en plus importante de consommateurs (surtout urbains et à fort pouvoir d'achat), sont parfois mal vus des autorités viticoles. En refusant les intrants, en s'écartant des cahiers des charges, voire en innovant avec les cépages, *« ils s'entendent dire qu'ils sont atypiques et doivent être exclus, car le "politburo"* (ndlr : instance politique suprême de l'Union soviétique) *de certaines appellations ne veut pas qu'une seule tête dépasse »*, s'étrangle l'avocat, qui plaide pour que *« les sanctions dans les appellations soient réservées aux fraudes, et pas au fait que l'herbe dans les vignes est un peu plus haute que ce que prévoit le cahier des charges »*. L'agacement vient également des autres vignerons. Ces derniers estiment que le >>>

>>> terme « vin naturel » sous-entend que leurs vins ne le sont pas… Malgré ces conflits, les installations ou les conversions « vin naturel » se multiplient. Apparue dans la Loire et le Beaujolais, où le foncier coûte moins cher, cette vague de fond a atteint le Languedoc et le Jura, deux régions aux vignobles dynamiques, puis le reste du territoire. *« Même à Bordeaux, il se passe quelque chose »*, se félicite Jean-Hugues Bretin, fondateur de l'application Raisin. Mais attention, les vins naturels ne sont pas toujours une réussite. Maîtriser parfaitement une vinification sans intrants prend du temps, et beaucoup de ces domaines sont encore jeunes. *« Il y a des grands vins naturels et il y a les autres,* admet Éric Morain. *Heureusement, parmi ces derniers, quelques-uns se distinguent de la masse et rejoignent les très grands à force d'efforts et de sacrifices. »*

### Une rusticité qui peut surprendre

Les résultats de notre dégustation avec l'association Bien choisir son vin (voir ci-contre) valident ce constat. Notre jury s'est penché sur des cuvées du Languedoc et de la Loire – les deux vignobles où les vins naturels sont les plus nombreux – et a découvert plusieurs beaux vins, aux expressions intéressantes, puissantes, fraîches. Mais aussi, bien souvent, animales. Un goût de terroir qui ne plaira pas à tous, et qui est lié à la méthode de production de ces vins ; en particulier au non-emploi de soufre (les fameux « sulfites »), utilisé en conventionnel pour protéger des bactéries. L'analyse chimique des cuvées, que nous avons menée en laboratoire, montre que les molécules responsables du goût *« animal »* et du *« goût de souris »* sont présentes à des taux très largement supérieurs aux seuils de perception dans la quasi-totalité des bouteilles. Seules les cuvées « Ad Libitum » (Déléchenau), « Le Paradis » (Régnier-David), « Trinch » (Breton), « La Mère-Grand » (Le Loup Blanc) et « La Compagnon » (Ledogar) (voir p. 31) ne présentent pas ces déviations organoleptiques qui, quand elles sont trop prononcées, s'apparentent à des défauts. Cette rusticité étant inhérente aux vins naturels, et parfois recherchée par ses adeptes, nous avons choisi de ne pas noter ce critère. Il faut néanmoins l'avoir en tête au moment de l'achat, pour éviter les déceptions.

**Les vins naturels se distinguent aussi par un goût de terroir marqué**

### Pas 100 % propres

Un point se révèle plus problématique. La teneur maximale légale d'acide acétique (0,98 g/l), qui distingue un vin d'un début de vinaigre, est dépassée dans quatre des cuvées du Languedoc que nous avons évaluées : « Le Vin de ma Cocotte » (1,02 g/l), « Haïku » (1,1 g/l), « Un pas de côté » (1,3 g/l) et, surtout, « Dithyrambe » (1,83 g/l, un taux rarement vu dans un produit commercialisé). Ces dépassements traduisent un suivi défaillant, en cave, de vins rendus plus vulnérables par l'absence de soufre. Dans la très exigeante vinification naturelle, une telle erreur ne pardonne pas ! >>>

## NOTRE DÉGUSTATION

Elle a été effectuée en février par un jury d'amateurs regroupés au sein de l'association Bien choisir son vin. Les bouteilles peuvent être achetées à la propriété, chez des cavistes spécialisés ou sur internet (cavepurjus.com, vins-etonnants.com, ardoneo.com, vinibee.com, petitescaves.com…).

**# Notre notation :** plus de 13/20, beau vin, aucune faute de vinification, belle expression du fruit, typicité établie ; de 10 à 13/20 : cuvée honorable, issue d'une vendange d'une certaine qualité, plus ou moins fruitée.

NATURE, NATUREL…

## Gare aux faux

**Ne vous faites pas avoir !**

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR

Quel est le point commun entre le chiroubles « Naturément » (chez Monoprix), le merlot « Cap Nature » (Franprix), le côtes-de-gascogne « Réserve naturelle » (Auchan) ou le merlot « Prima Nature » (Naturalia) ? Aucun n'est un vin naturel ! Y a-t-il volonté de la part de certains vignerons de surfer sur cette mode en faisant croire que les vins sont plus sains ? On peut se poser la question. Certaines des bouteilles incriminées sont bio (c'est déjà ça !), mais d'autres sont simplement en « agriculture raisonnée » ou n'affichent aucune indication sur la stratégie environnementale du domaine. Attention aussi aux vendeurs mal informés : dans une boutique du réseau Cavavin, la cuvée « Sans » des vignerons de Buzet nous a été vendue comme naturelle. Or, elle est bien *« sans sulfites ajoutés »*, mais la coopérative ne revendique pas de faire des vins naturels et n'est pas certifiée bio. *« Il y a 99,9 % de chances qu'un vin acheté en grande distribution ne soit pas naturel »*, prévient Jean-Hugues Bretin, créateur de l'application Raisin, qui liste les vignerons et les points de vente auxquels faire confiance. *« Sur 800 vignerons naturels, 5 sont en grande distribution… Et encore, une seule cuvée »*, ajoute-t-il.

### Une appli et des indices

Avec l'appli, on scanne l'étiquette d'une bouteille pour vérifier si elle est naturelle : les promesses des vignerons sont vérifiées dans les domaines. Deux autres indices permettent de détecter les faux. L'absence de certification bio : seule une minorité des vignerons naturels n'est pas certifiée, pour des raisons souvent financières, et ceux-ci n'ont pas les volumes pour alimenter les grands circuits de distribution. Autre indice, l'usage ostentatoire du terme « nature ». Les vrais vignerons naturels sont plus inventifs !

## NOS CHOIX EN **LOIRE**

**BÉATRICE ET PASCAL LAMBERT,**
LES PUITS DANAÉ 2014 (CHINON)
**18 €** **13,5/20**

Cuvée haut de gamme (élevage 24 mois), issue d'un domaine certifié Biodyvin depuis 2004. Robe rubis brillante ; nez raffiné ; bouche grasse, élégante, équilibrée. Une réussite.
**Production :** 6 900 bouteilles.

**SÉBASTIEN DAVID,**
KEZAKO 2016 (SAINT-NICOLAS-DE-BOURGUEIL)
**17,90 €** **12,9/20**

Cuvée atypique de cabernet franc avec du fruit, de la fraîcheur, de l'opulence et une belle longueur. Sébastien David innove en n'utilisant aucun intrant à la vigne (certifiée Demeter) et au chai.
**Production :** 5 000 bouteilles.

**DOMAINE MÉLARIC,**
CLOS DE LA CERISAIE 2013 (SAUMUR PUY-NOTRE-DAME)
**16,70 €** **13,5/20**

Cuvée exprimant un terroir singulier (cru de l'AOC Saumur rouge) par un travail exigeant au vignoble (bio depuis 2008) et simple à la cave. Aérer quelques heures pour atténuer la puissance.
**Production :** 2 500 bouteilles.

**DOMAINE BERNARD BAUDRY,**
CUVÉE 2016 (CHINON)
**13,50 €** **12,5/20**

Exploitation de 32 ha certifiée bio en 2010, sans désherbant depuis 1975. Cuvée classique au nez franc, légèrement fumé et à la bouche grasse, fruitée et équilibrée. Élevée 15 mois.
**Production :** 25 000 bouteilles.

## 36 VINS

| VINS DE LOIRE | PRIX INDICATIF € | APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20 |
|---|---|---|
| **Domaine Breton,** cuvée Trinch 2017 (Bourgeuil) | 14,10 | 12,5 |
| **Domaine Hervé Villemade,** Pivoine 2015 (Vin de France) | 18,40 | 12,5 |
| **Domaine Les Grandes Vignes,** L'Ancrie 2014 (Anjou villages) | 14,95 | 12 |
| **Coralie et Damien Déléchenau,** Ad Libitum 2017 (Touraine) | 11,70 | 12 |
| **Domaine de La Piffaudière,** Dents rouges 2015 (Touraine) | 13 | 12 |
| **Domaine Régnier-David,** Le Paradis 2016 (Saumur Puy-Notre-Dame) | 13,95 | 12 |
| **Château Yvonne,** La Folie 2016 (Saumur-Champigny) | 15,90 | 12 |
| **La Cotelleraie,** La Croisée 2017 (Saint-Nicolas-de-Bourgueil) | 13,50 | 12 |
| **Domaine de La Grange aux Belles,** Le 53 2016 (Vin de France) | 14,40 | 12 |
| **Yannick Amirault,** La Mine 2017 (Saint-Nicolas-de-Bourgueil) | 12,60 | 11,5 |
| **Xavier et Agnès Amirault,** Le Fondis 2015 (Saint-Nicolas-de-Bourgueil) | 17,70 | 11 |
| **Domaine Nicolas Reau,** Pompois 2015 (Anjou) | 14,50 | 11 |
| **Domaine La Folle Berthe,** Vigneaux 2015 (Saumur) | 15,40 | 10,5 |
| **P. Nourrain et L. Troubat,** L'Austral Vigneaux 2016 (Saumur) | 17 | 9 |

| VINS DE LANGUEDOC | | |
|---|---|---|
| **Domaine des Amiel,** A Peïssou 2016 (Vin de France) | 15,50 | 12,5 |
| **Domaine Monts et Merveilles,** Haïku 2017 (Vin de France) | 15,90 | 12 |
| **Domaine Mamarutà,** Le Coupe Soif 2017 (Fitou) | 12,60 | 12 |
| **Le Clos Fantine,** cuvée Tradition 2016 (Faugères) | 14,70 | 11,5 |
| **Domaine des Aires Hautes,** Chrysope 2013 (Minervois) | 10,90 | 11,5 |
| **Vignoble du Loup Blanc,** La Mère-Grand 2014 (Minervois) | 17,50 | 11 |
| **Domaine Binet & Jacquet,** réserve 2014 (Faugères) | 17,90 | 11 |
| **La Terrasse d'Élise,** Le Pigeonnier 2016 (Pays de l'Hérault) | 18 | 11 |
| **Domaine des 2 Ânes,** L'Enclos 2016 (Corbières) | 15 | 10,5 |
| **Domaine Ledogar,** La Compagnon 2016 (Corbières) | 11,90 | 10,5 |
| **Domaine Denois,** Mes vignes de Saint-Paul 2017 (Vin de France) | 10,50 | 10 |
| **Domaine Mamarutà,** Le vin de ma Cocotte 2015 (Fitou) | 19,50 | 10 |
| **Le Temps des cerises,** Un pas de côté 2017 (Vin de table) | 18 | 10 |
| **Domaine Le Pelut,** cuvée Dithyrambe 2015 (Vin de France) | 15 | 7,5 |

## NOS CHOIX EN **LANGUEDOC**

**THOMAS ROUANET,**
BOMBADILOM 2016 (VIN DE FRANCE)
**14,90 €** **13/20**

Assemblage original de vieux carignan, de grenache et d'alicante (interdit dans l'AOC Saint-Chinian, d'où le nom Vin de France). Bouche gourmande et équilibrée. Vignoble bio depuis 30 ans !
**Production :** 6 000 bouteilles.

**DOMAINE VILA VOLTAIRE,**
LA FAUTE 2014 (SAINT-CHINIAN)
**18 €** **13/20**

Bel assemblage de syrah (dominante) et grenache. Nez épicé, franc et net ; bouche à l'attaque souple au fruité présent et à la finale fraîche. Domaine de 10 ha certifié bio en 2007.
**Production :** 3 000 bouteilles.

**L'ORÉE 2016 DU CLOS DES NINES**
(COTEAUX-DU-LANGUEDOC)
**14,25 €** **13/20**

Assemblage de grenache (50 %), syrah (25 %) et cinsault (25 %), à la bouche souple en attaque, avec une matière équilibrée. Domaine mené par Isabelle Mangeart, certifié bio en 2016.
**Production :** 8 000 bouteilles.

**DOMAINE SAINTE-CROIX,**
CUVÉE POURBOIRE NATURE 2016 (VIN DE FRANCE)
**10,50 €** **12,5/20**

Assemblage de 70 % carignan et de 30 % de syrah. Robe superbe ; bouche puissante avec une matière aux tanins présents mais équilibrés et nets. Domaine certifié bio en 2011.
**Production :** 3 000 bouteilles.

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR

>>> Au-delà du goût, la promesse de vins parfaitement sains est-elle tenue ? Nos analyses montrent que les cuvées « Le Paradis » (Régnier-David) et « Trinch » (Breton) sont totalement exemptes de pesticides. Ce sont les seules dans ce cas. Mais pas de panique : dans la grande majorité des autres bouteilles, seules d'infimes traces de résidus ont été détectées. Une présence aussi faible (le laboratoire que nous avons missionné a des seuils de détection plus précis que les organismes de contrôle de la certification Agriculture biologique) peut résulter d'une contamination venue d'un champ voisin, non bio. Seules deux bouteilles semblent avoir quelque chose à cacher. Dans « Un pas de côté » (Le Temps des cerises), la teneur élevée de dithiocarbamates (des composés utilisés comme fongicides) est suspecte. Plus grave, dans « Le Pigeonnier » (La Terrasse d'Élise) plusieurs résidus phytosanitaires affichent des concentrations dépassant la moyenne nationale des vins conventionnels ! Très étrange pour un domaine qui se dit en biodynamie. Hasard ou pas, les deux producteurs incriminés ne sont pas certifiés bio ou biodynamie.

### Toujours aucune certification

Ces deux exemples de cuvées « contaminées » et la prolifération de flacons affichant plus ou moins ouvertement le terme « vin nature » (voir encadré p. 30) rappellent qu'il n'existe ni label ni certification pour ce type de breuvage. La dernière tentative de définition d'un cahier des charges officiel a été torpillée par la Confédération nationale des producteurs de vins à appellations d'origine contrôlées (Cnaoc, lire également *QC* n° 571, p. 56), qui rappelle que la biodynamie n'est pas non plus réglementée et se contente des labels privés Biodyvin et Demeter. Les vins naturels pourraient-ils suivre cette voie ? *« Les vignerons naturels sont une grande famille éclatée, non organisée. Ils ont les mains dans la terre et veulent surtout qu'on leur fiche la paix »*, balaye Éric Morain. Voilà qui a le mérite d'être clair. À défaut de certification, les consommateurs devraient bénéficier, dans les prochaines années, d'informations plus détaillées sur la composition des vins. La Commission européenne œuvre à la rédaction d'une directive qui obligera, probablement à partir de 2022, les producteurs à afficher les ingrédients et les calories sur leurs bouteilles. Le vin est aujourd'hui la seule denrée exemptée de cette obligation, même les bouteilles d'eau minérale affichent leur teneur en minéraux. Lorsque cette directive, combattue depuis des années par le lobby du vin, sera en vigueur, les vignerons naturels pourront se targuer d'un simple « Ingrédients : raisins », là où leurs concurrents devront lister l'ensemble des intrants utilisés. Une transparence qu'on estime… toute naturelle. ◆

**Dans quelques années, une directive européenne permettra de connaître la composition d'un vin**

CHANGEMENT CLIMATIQUE

# Les vignobles en danger

**La hausse des températures va avoir un impact important sur les vignes. En France comme en Californie, la profession tente de s'adapter.**

Vendanges plus précoces de deux à trois semaines, hausse du taux d'alcool (proche de 14° en moyenne, contre 11,5° dans les années 1980), baisse de l'acidité, changement dans les arômes et les couleurs, évolution des zones favorables à la viticulture, baisse des rendements et des réserves en eau… Aucun vigneron ne nie la réalité du changement climatique ! Tous ceux rencontrés par *Que Choisir* font part de leur inquiétude concernant l'avenir de leur profession, menacée par ce phénomène : problèmes d'irrigation dans le Sud, de variabilité du climat dans le bordelais, poussée des maladies en Champagne… Selon une étude américaine de 2013, la surface de terres propices à la culture de la vigne en France va être divisée par deux d'ici à 2050. Et même ceux qui ont accueilli positivement la hausse des températures (+ 1,4° en un siècle) prennent conscience des turbulences à venir.

### On ne rit plus

*« Il y a quelques années, on rigolait un peu du réchauffement climatique, car l'augmentation des températures a eu un impact positif sur notre vin, mais on rigole de moins en moins »*, a témoigné Dominique Girault, vigneron en Touraine et président du comité viticole de la chambre d'agriculture du Loir-et-Cher, lors du salon Wine Paris, en février. *« Les vignerons ont toujours su tirer profit de la variabilité climatique, mais là où les adaptations se faisaient autrefois de génération en génération, elles se font maintenant à l'échelle d'une vie : dans le*

P. GLEIZES/REA

**Le réchauffement climatique, aucun vigneron n'en conteste la réalité. Il se manifeste notamment par de graves sécheresses.**

J. WARBURTON-LEE/PNS

**1,4°**
**la hausse de la température moyenne en France depuis 1900**

**26**
**le nombre de jours d'avancée des vendanges en Alsace entre 1970 et 2010**

**2,5°**
**l'augmentation du degré d'alcool des vins depuis 1980**

*pire des scénarios, on pourrait être obligés de changer de cépages tous les 15 ans»*, alerte Jean-Marc Touzard, directeur de recherche à l'Institut national de la recherche agronomique (Inra), dont le projet Laccave vise à mesurer les impacts du changement climatique et à trouver des solutions pour l'adaptation des vignobles, en partenariat avec FranceAgriMer et l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Replanter les cépages ou déplacer les aires d'appellations? Cette dernière idée est rejetée par les vignerons français, qui lui préfèrent l'innovation. Même si quelques grands domaines bordelais et champenois ont commencé à acheter des terres à l'étranger… Parmi les réponses des vignerons (91 % ont adopté des méthodes de travail qui atténuent les impacts du réchauffement climatique, selon le syndicat des vignerons indépendants) figurent les corrections œnologiques à la cave, mais aussi de nouvelles pratiques à la vigne: irrigation goutte à goutte, mise en place d'un couvert végétal… Les cahiers des charges des appellations évoluent aussi. Ainsi, onze cépages anciens et quatre cépages de Grèce et d'Italie sont testés dans le Languedoc. Objectif: vérifier s'ils sont plus résistants à la chaleur et s'ils respectent la typicité des vins. L'Inra, lui, travaille à l'élaboration de cépages endurants à la sécheresse et aux maladies, qui pourraient être commercialisés en 2030.

## En Amérique aussi

En Californie – 4e producteur mondial de vin –, même discours. *«Quand un client me dit que le changement climatique est un mensonge, je lui dis que nous, on le voit»*, nous a glissé un employé du vignoble Presqu'île, dans la vallée de Santa Maria (Californie). En nous y rendant, nous avons traversé des paysages noirs de cendre, ravagés par les incendies. En 2017, Santa Maria a elle-même été menacée, à quelques mois d'intervalle, par deux incendies d'une intensité exceptionnelle. Si le feu a été maîtrisé avant de dévorer les vignes, les collines sont balafrées de tranchées creusées pour protéger le joyau de la vallée, le domaine Bien Nacido. Trey Flechter nous y accueille. Il est, depuis 2011, le vigneron de ce domaine fondé en 1969 et a connu, en sept ans, *«l'hiver le plus froid et la vendange la plus précoce de l'histoire de la Californie»*. Dès les années 1990, le domaine s'est engagé dans l'agriculture durable. *«Les vignes élevées en bio sont plus fortes, car leurs racines puisent plus profond, et la maturité des raisins et les rendements sont stables d'une année à l'autre»*, note-t-il, alors que les vignes classiques *«sont imprévisibles, comme la météo». «La hausse des températures crée des vins plus fruités, plus sucrés, moins complexes et plus puissants»*, nous confirme Dan Green, de Jaffurs Wine, dont le chai est situé dans le centre-ville de la très chic Santa Barbara. Il pense que le vignoble s'adaptera en s'agglutinant vers la côte, pour bénéficier de l'influence du Pacifique, et en replantant. *«Les vignerons avec du pinot vont souffrir, car les vignes vont griller, sauf s'ils passent à la syrah. Et encore, même les syrahs pourraient être remplacés par du cabernet»*, pronostique-t-il. Devant notre air circonspect, il sourit: *«Nous avons plus de flexibilité qu'en Europe quant aux cépages que nous pouvons cultiver.»* La région produit beaucoup de *«bourgogne»* et de *«bordeaux»*, même si lui est spécialisé dans le *«rhône»*. Reste que pour certains grands noms, qui ont construit leur image sur un cépage, replanter va être un crève-cœur. Pour retarder l'échéance, les domaines les plus riches de la Napa Valley ou de Sonoma, où les températures peuvent atteindre 45°, ont commencé à installer des pare-soleil et des brumisateurs dans les vignes. *«Mais c'est forcément du court terme»*, souligne Dan Green. *«Et quid de l'authenticité? Des vins élevés sous abri sont-ils encore le sang de la terre, ou bien un produit comme les autres?»*

ALERTE

L'Autorité de la concurrence défend la modération du tarif réglementé d'EDF et contredit la Commission de régulation de l'énergie, qui exige une hausse de 5,9 %. Explications.

F. DESTOC / LE TELEGRAMME/ MAXPPP

# ÉLECTRICITÉ

# Hausse de tarif abusive

Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

On n'attendait pas l'Autorité de la concurrence dans le rôle de défenseur des consommateurs face à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), l'autorité indépendante du secteur, qui va nous imposer une forte hausse du tarif réglementé d'EDF[1], +5,9 % au plus tard le 1er juin. C'est pourtant ce qui se passe. *« 40 % de la hausse proposée ne correspondent pas à une augmentation des coûts de fourniture d'EDF mais ont pour but de permettre aux concurrents d'EDF de proposer des prix égaux ou inférieurs au tarif réglementé »*, dénonce l'Autorité dans un avis rendu public le 25 mars dernier.

### Des prix du marché de gros moins compétitifs

Cette décision de la CRE ne doit en effet rien au hasard. Jusqu'au début de l'année 2018, les fournisseurs alternatifs avaient la vie facile. Les prix du marché de gros de l'électricité étaient inférieurs au tarif de 42 €/MWh qu'ils peuvent obtenir auprès d'EDF. Ils s'approvisionnaient sur ce marché à des montants leur permettant de faire des offres commerciales compétitives par rapport au tarif réglementé. Depuis, les prix de marché sont repartis à la hausse. Par conséquent, ces fournisseurs alternatifs achètent le quota auquel ils ont droit à 42 €/MWh auprès d'EDF. Pour le solde, ils s'approvisionnent au prix fort sur le marché de gros. Ne pouvant pas tenir très longtemps à ce rythme, ils vont être contraints d'augmenter leurs prix de vente. Mais s'ils passent au-dessus du tarif bleu d'EDF, c'est-à-dire réglementé, la clientèle va les fuir pour revenir à ce dernier. À l'exception de mastodontes de l'énergie comme Engie, Total ou Eni, et de cas particuliers comme celui d'Enercoop, dont les prix sont déconnectés du marché, ils vont faire faillite.

### Aucun débat public transparent et éclairé

Ce serait sans conséquences pour l'alimentation en électricité : ces fournisseurs ne possèdent pas de moyen de production et leur disparition n'aurait aucun impact sur le réseau. Pourtant, la CRE augmente le tarif réglementé pour les sauver. Sa méthode aboutit à transformer le tarif réglementé *« en un prix plafond du marché de détail, c'est-à-dire un prix représentatif des coûts des fournisseurs les moins efficaces »*, tacle l'Autorité. Elle ajoute même que ce changement *« n'a pas fait, à ce jour, l'objet d'un débat public transparent et éclairé »*.
La CRE traite désormais EDF comme s'il subissait les mêmes contraintes d'accès à sa propre production que les fournisseurs alternatifs, qui, pour la plupart, ne sont que des entreprises commerciales ne produisant pas le moindre kWh ! Malgré sa neutralité revendiquée, la CRE prend le parti de la rentabilité des fournisseurs alternatifs plutôt que celui du pouvoir d'achat des ménages. L'autre grand gagnant de ce tarif inflationniste, c'est EDF. Sa marge sur le tarif bleu va bondir de 87 %, a calculé l'Autorité de la concurrence ! Tout cela sur le dos des consommateurs, par la seule volonté de la CRE. ◆

*(1) Cela concerne aussi toutes les offres dont le prix est indexé sur le tarif réglementé.*

REPÈRES

### Le gouvernement pourrait agir

Le gouvernement n'a aucune prise sur la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Indépendante, c'est elle qui fixe et révise le tarif réglementé d'EDF. Seul le Conseil d'État peut intervenir. Jusqu'alors, à chaque fois que des gouvernements ont refusé d'appliquer les hausses voulues par la CRE, il a invalidé leurs décisions.

Pour les ménages, cela s'est soldé par des vagues de hausses rétroactives sur leurs factures. Mais l'UFC-Que Choisir va saisir le Conseil d'État et réclame, en outre, la suppression de la TVA, à 20 % sauf exception, qui s'applique sur toutes les taxes des factures d'énergie. Et cette fois, la décision appartient au gouvernement.

# LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 116 produits, mobilisé 6 laboratoires et dépensé 188 160 €.**

ICRT

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR


**GRAND TEST DU MOIS**

36 **LESSIVES**

**TOUS LES AUTRES TESTS**

41 **RÉFRIGÉRATEURS**-CONGÉLATEURS

44 **CENTRALES** VAPEUR

46 **SMARTPHONES**

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **WWW.QUECHOISIR. org**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

**LES PRODUITS TESTÉS**
Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

**NOS TESTS DE PRODUITS**
Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

**NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ**
Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

**LE MIEUX NOTÉ**
C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

**BON CHOIX**
Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

**MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX**
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

**À ÉVITER**
Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

LESSIVES

# Le succès injustifié des « liquides »

Mal classées dans nos évaluations, elles font un tabac en magasin. Un paradoxe très français.

—Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **MÉLANIE MARCHAIS**

Les lessives liquides ont beau écraser le marché avec 60 % des ventes, quand celles en poudre atteignent à peine les 10 %, cette situation demeure un grand mystère pour *Que Choisir*. Le succès des liquides est en effet inversement proportionnel à leurs performances de lavage, plutôt médiocres, ainsi qu'à leurs teneurs en substances allergisantes, très significatives. Nos tests d'efficacité et nos analyses sur les allergènes les classent invariablement en bas de tableau, loin derrière les lessives en poudre, et c'est encore le cas avec ce nouveau test.

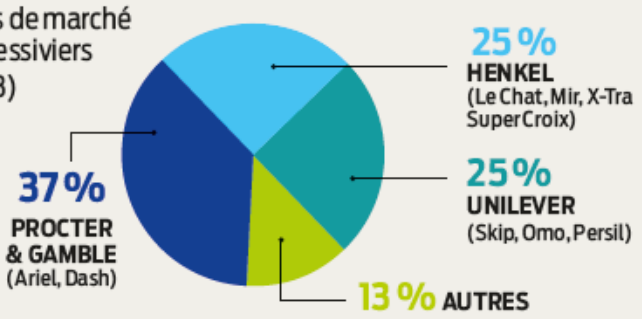
Le désamour frappant les poudres s'avère, en revanche, incompréhensible au vu de leur efficacité sans pareil et de l'absence appréciable dans leur composition de redoutables conservateurs allergisants. Entre ces deux parts de marché extrêmes, totalement déconnectées des qualités objectives des produits, les capsules s'adjugent 25 % des ventes. Le plus curieux, c'est que ce succès des lessives liquides constitue un particularisme bien français. Car il n'existe rien de tel dans les pays voisins. D'après une étude réalisée par le syndicat professionnel européen des industries de la détergence en 2017, les poudres et les liquides s'y partagent le marché à parts à peu près équivalentes. Cette répartition paraît beaucoup plus raisonnable, tant les liquides peinent en efficacité de lavage. Éliminer les taches n'est pas leur fort. Ce nouveau test qui les compare aux poudres et aux capsules le confirme. Alors que la note moyenne des lessives en poudre atteint 14,2/20 pour l'enlèvement des taches, celle des capsules plafonne à 10,8

JC MOSCHETTI/REA

## Trois multinationales se partagent le marché

Le marché français de la lessive se répartit principalement entre trois multinationales : Procter & Gamble, Henkel et Unilever. Elles détiennent à elles trois pas moins de 87 % du marché ! Les marques de la grande distribution et les lessives écologiques se partagent les 13 % restants, avec une progression régulière des marques dites vertes.

Parts de marché des lessiviers (2018)




et celle des liquides dégringole à… 8,8/20. Pour comprendre ce drôle de particularisme, nous avons interrogé les multinationales du secteur. Sans grand succès. Ni Henkel, Procter & Gamble ou Unilever n'ont accepté de s'exprimer. Tout juste constate-t-on chez Henkel que la France est beaucoup plus portée sur la lessive liquide que les autres pays européens, sans y trouver la moindre explication ! Les industriels font pourtant le maximum pour entretenir ce succès des liquides. Leurs emballages évoquent souvent des senteurs aux noms évocateurs. Il est vrai que les liquides se prêtent particulièrement bien à ce goût immodéré pour le parfumé. Alors qu'on n'imagine pas ouvrir un baril de lessive en poudre ou une boîte de capsules pour les sentir, nos acheteurs (les produits que nous testons sont achetés dans les magasins par une équipe dédiée, ndlr) observent souvent, dans les rayons des hypermarchés, des clientes débouchant des flacons de lessives liquides pour en humer l'odeur, histoire de choisir le parfum !

### Abus de substances allergisantes

Pourtant, en matière de lessive, qui dit parfum dit aussi, sauf exception, risque d'allergies. Sans surprise, les liquides qui surfent sur les senteurs sont également les championnes en matière de substances allergisantes. Si Le Chat Sensitive 0 %, Ecoplanet Carrefour et Epsil hypoallergénique ne contiennent pas de parfums allergisants, d'autres les cumulent. Omo perles de parfum lilas blanc bat même des records avec cinq parfums allergisants, dont le lilial à de fortes teneurs. Or, cette fragrance pose question. Outre son classement comme allergène, elle serait toxique pour la reproduction, selon le Comité européen pour la sécurité des consommateurs en charge de son évaluation. Et rappelons-le, opter pour une formulation qui contient des parfums allergisants est inutile. Ils n'ont aucun impact sur les performances du produit.

Les liquides sont, en prime, plombées par d'autres allergènes que les parfums. Contrairement aux lessives en poudre, qui ne contiennent pas d'eau, et aux capsules, ultra-concentrées, elles ont besoin de conservateurs pour stabiliser leur formulation aqueuse et éviter un développement microbien. Pourtant, ceux qu'elles emploient souvent posent problème. Il s'agit surtout de la MIT, pour méthylisothiazolinone, devenue l'ennemi public numéro un des dermatologues et des allergologues tant elle cause d'allergies cutanées. La BIT, pour benzisothiazolinone, est également utilisée, seule ou en mélange avec la MIT. Moins prisée des industriels, elle est cependant interdite dans les cosmétiques et fortement limitée dans les jouets destinés aux jeunes enfants. La plupart des lessives liquides contiennent au moins un de ces conservateurs allergisants.

**L'idéal est d'avoir une lessive poudre et une liquide**

Pas de quoi justifier leur succès donc, même s'il faut leur reconnaître une indéniable qualité. Elles respectent les couleurs vives et foncées, contrairement à la majorité des poudres, qui les ternissent au fil des lavages. Conclusion : il faut deux lessives. La liquide est à réserver au linge de couleur non taché, celle en poudre se révèle idéale pour le blanc, les teintes claires, ainsi que pour les textiles de couleurs vives et foncées quand ils sont sales. À supposer qu'on soit vraiment limité en place et à condition qu'on n'ait pas de jeunes enfants à la maison, les capsules les mieux classées peuvent constituer un compromis acceptable, si toutefois on ne craint pas les allergènes. Elles lavent mieux que les liquides et maintiennent mieux l'éclat du blanc, tout en respectant plus les couleurs que la plupart des poudres. ◆

>>>

**Bon à savoir**

### Qui fabrique les lessives des hard discounters ?

La lessive en poudre Tandil fraîcheur d'Aldi, qui obtient la qualification « La mieux notée » pour l'efficacité et un de nos « bons choix » capsules, et la Formil duo power actif de Lidl sortent toutes les deux des usines de Mc Bride. Il s'agit d'un gros fabricant de produits d'entretien et d'hygiène pour les marques de distributeurs.

## POUDRE

### **Poudre** Tandil fraîcheur (Aldi)

**0,11 € la dose** | ★★ | **14,7/20**

La lessive en poudre de l'enseigne de hard discount Aldi se place devant les grandes marques, avec un prix ultra-compétitif. Elle est d'une efficacité exceptionnelle sur les taches et idéale pour conserver l'éclat du linge blanc. Mais elle risque de ternir les couleurs vives en cas d'usage régulier. Seul gros défaut : son parfum allergisant.

### **Poudre** Le Chat Sensitive

**0,38 € la dose** | ★★ | **14,1/20**

Elle élimine la plupart des taches et protège bien le blanc du grisaillement. Elle affadit peu les couleurs vives, ce qui est rare pour une lessive en poudre. Mais ne mélangez pas linge clair et couleurs vives, car elle n'empêche pas le transfert des colorants foncés vers les clairs. Atout majeur, elle ne contient ni parfums allergisants ni conservateurs.

## 25 LESSIVES

| | | Label écologique | Nombre de doses | Prix à la dose | Efficacité de lavage à 40 °C | | | | Couleurs | Allergènes | | | | | | Sécurité des capsules | Appréciation globale | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Salissures enzymatiques | Salissures graisseuses | Salissures oxydables | Appréciation | Maintien du blanc | Maintien | Transfert | Parfums | Conservateurs | Étiquetage | Cohérence marketing | | | |
| | | | | € | | | | | | | | | | | | | | |
| **POUDRES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | **TANDIL** FRAÎCHEUR (ALDI) | | 65 | 0,11 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 14,7 | ★★ |
| 2 | **LE CHAT** SENSITIVE | | 25 | 0,38 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 14,1 | ★★ |
| 3 | **ARIEL** ORIGINAL | | 39 | 0,43 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | ■ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 14,1 | ★★ |
| 4 | **U** FRAÎCHEUR | | 25 | 0,16 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 12,8 | ★★ |
| 5 | **RAINETT** ALOE VERA | oui | 35 | 0,26 | ★★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | nc | 11,7 | ★ |
| 6 | **LESSIVE MAISON** POUR LINGE BLANC | | 27 | 0,71 | ■ | ■■ | ★ | ■ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 7,4 | ■ |
| **CAPSULES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | **FORMIL** DUO POWER ACTIF (LIDL) | | 20 | 0,25 | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 12,3 | ★★ |
| 2 | **LE CHAT** L'EXPERT DUO-BULLES | | 30 | 0,35 | ★★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 12,1 | ★★ |
| 3 | **APTA** SAVON DE MARSEILLE (INTERMARCHÉ) | | 30 | 0,24 | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 11,6 | ★ |
| 4 | **ARIEL** EXCEL TABS ALPINE | | 40 | 0,45 | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 11,5 | ★ |
| 5 | **SKIP** ULTIMATE SENSITIVE | | 26 | 0,45 | ■ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | 11,1 | ★ |
| 6 | **DASH** 3 EN 1 PODS LAVANDE | | 18 | 0,50 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ■■ | ★★★ | ■ | ★★★ | ★★★ | 10,4 | ★ |
| 7 | **L'ARBRE VERT** AU SAVON VÉGÉTAL | oui | 22 | 0,36 | ★ | ■ | ★ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | 9,2 | ★ |
| 8 | **AUCHAN** FRESH AND CLEAN (1) | | 20 | 0,30 | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ■■ | 8 | ■ |
| **LIQUIDES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | **LE CHAT** SENSITIVE 0% | | 40 | 0,25 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 12,1 | ★★ |
| 2 | **ECOPLANET** (CARREFOUR) | oui | 40 | 0,15 | ■ | ■ | ★ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | nc | 10,2 | ★ |
| 3 | **SKIP** ESSENCE DE LA NATURE | oui | 36 | 0,33 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★ | ■■ | ★★★ | ■ | nc | 9,6 | ★ |
| 4 | **X-TRA** TOTAL+ MARSEILLE ALOE VERA | | 60 | 0,13 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ■■ | ★★★ | ■ | nc | 9,3 | ★ |
| 5 | **EPSIL** HYPOALLERGÉNIQUE (LECLERC) (2) | | 40 | 0,18 | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★★★ | ■■ | ★★★ | ■■ | nc | 8,9 | ★ |
| 6 | **MONOPRIX** SAVON DE MARSEILLE | | 27 | 0,17 | ★ | ■ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ■■ | ★★★ | ★★★ | nc | 8,8 | ★ |
| 7 | **OMO** PERLES DE PARFUM LILAS BLANC | | 52 | 0,21 | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ■■ | ■ | ■■ | ★★★ | nc | 8,4 | ★ |
| 8 | **BRIOCHIN** SAVON NOIR | oui | 66 | 0,16 | ■ | ★ | ■ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ■■ | ★★★ | ★★★ | ■ | nc | 8 | ■ |
| 9 | **ARIEL** SIMPLY PROPRE ET FRAIS | | 33 | 0,20 | ■ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ■■ | ■■ | ★★★ | ★★★ | nc | 7,9 | ■ |
| 10 | **PERSIL** BOUQUET DE PROVENCE (2) | | 52 | 0,13 | ■ | ■ | ■ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ■■ | ■ | ■ | ★★★ | nc | 7,3 | ■ |
| 11 | **LESSIVE MAISON** AU SAVON DE MARSEILLE FRUITÉE | | 25 | 0,64 | ■■ | ■■ | ■■ | ■■ | ■■ | ★ | ★ | ■■ | ★★★ | ■■ | ★★★ | nc | 3 | ■■ |

*(1) Auchan a retiré ce produit suite à son problème de sécurité.*
*(2) La formule testée a évolué depuis nos achats.*
*nc = non concerné.*
★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

**L'ÉTIQUETAGE**
Nous avons vérifié l'étiquetage des parfums allergisants.

**LA COHÉRENCE MARKETING**
Pour ne pas être mensongers, les arguments de vente doivent être compatibles avec la composition de la lessive. Nous l'avons vérifié.

## CAPSULES

**Formil** Duo power actif (Lidl)

**0,25 € la dose** | ★★ | **12,3/20**

Encore une victoire du hard discount : Lidl bat les grandes marques de lessives. Sans être aussi efficace sur les taches que la plupart des poudres, c'est la plus performante de toutes les capsules testées. Mais elle va affadir les teintes foncées au fil des lavages. Surtout, elle contient beaucoup trop d'allergènes, plusieurs parfums et une enzyme. Peaux sensibles s'abstenir.

**Le Chat** L'expert Duo-Bulles

**0,35 € la dose** | ★★ | **12,1/20**

« Détachant actif », affirme l'emballage, mais pas sur toutes les taches. Les capsules peinent un peu sur le gras et les taches oxydables comme le café, le thé, le jus de fruits… Cette lessive peut à la fois être utilisée pour le blanc et les couleurs vives, c'est un atout. Mais attention, elle cumule deux parfums classés allergènes et une enzyme qui peut aussi provoquer des allergies.

## LIQUIDES

**Le Chat Sensitive 0 %**

**0,25 € la dose** | ★★ | **12,1/20**

Difficile de trouver une lessive liquide qui lave à peu près correctement et sans conservateurs hautement allergisants : Le Chat Sensitive 0 % est une exception. Elle ne contient ni parfums allergisants ni conservateurs, c'est parfait pour les peaux sensibles et les allergiques. Ses performances sont moyennes sur tous les types de taches, alors il vaut mieux les savonner pour éviter qu'elles ne s'incrustent ou laver vite le linge. Elle préserve à la fois le blanc et les couleurs si on les lave séparément.

### Ne vous trompez pas de Chat !

Il est très facile de confondre la lessive Le Chat Sensitive 0 % avec une autre référence de cette marque : Le Chat Sensitive au lait d'amande douce et Marseille. Or, nous déconseillons vivement cette dernière. Sur son emballage, les mentions *« parfum hypoallergénique »* et *« développée avec des dermatologues »* rassurent à tort. Elle contient de la MIT, ce conservateur responsable d'une véritable épidémie d'allergies cutanées. N'achetez pas.

NOUN PROJECT

## LESSIVES MAISON

### Quelle bérézina !

**Le « fait maison » est tendance, nous avons donc intégré à ce test deux recettes de lessives à confectionner soi-même.**

### NOTRE PROTOCOLE

**Des recettes du site Aroma-Zone**

**#** Nous avons testé deux recettes maison du site Aroma-Zone, en réalisant, d'une part, sa recette de lessive liquide au savon de Marseille fruitée, et d'autre part, celle de la lessive en poudre pour linge blanc. Nous avons acheté tous les ingrédients sur le site.

**#** Le mélange des ingrédients a été effectué au labo dans les flacons achetés sur Aroma-Zone. La dose de lavage utilisée est celle recommandée, soit 120 ml pour la lessive liquide et 4 cuillerées à soupe que nous avons fait fondre dans un peu d'eau, comme préconisé pour un lavage à 40 °C, pour la poudre.

### NOS RÉSULTATS

**Pas mieux que le lavage à l'eau !** Leurs piètres notes dans notre tableau le prouvent, ces lessives maison ne lavent pas, ou très mal. La liquide ne fait pas mieux que le lavage à l'eau seule, également effectué dans le cadre de ce test. La poudre maison s'en sort un peu moins mal. Le percarbonate de soude présent dans sa recette lui permet de venir à bout de plusieurs taches oxydables. Mais elle est insuffisante pour les autres. Échec aussi sur le maintien du blanc. La lessive liquide provoque un grisaillement important au fil des lavages. Et la poudre, *« spéciale linge blanc »*, n'évitera pas le grisaillement des synthétiques, notamment du polyester.

**Gare aux allergies.** La lessive liquide bat des records avec un parfum allergisant. Elle n'en contient qu'un, le limonène, mais à une très forte teneur : 5 840 mg/kg ! Et cet allergène n'est pas signalé sur la page de la recette, nous avons commandé sans savoir qu'elle en contenait.

**Un prix exorbitant.** Nous avons calculé le coût de ces deux lessives sur la base du nombre de lavages qu'on peut faire avec une seule commande. Aroma-Zone a beau assurer que *« fabriquer sa lessive maison est très économique »*, les siennes coûtent 2 à 4 fois plus cher.

L HINI

>>>

## Des arguments de vente trompeurs

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à rechercher des produits qui n'agressent pas la peau et ne provoquent pas d'allergies. Les industriels, qui l'ont bien compris, multiplient les mentions rassurantes comme *« peaux sensibles »*, *« hypoallergénique »*, *« testé dermatologiquement »*. Mais certains en abusent en les apposant sur des lessives qui contiennent des allergènes. Voici quelques exemples.

**# Lessive liquide Epsil hypoallergénique, Leclerc**
Afficher *« hypoallergénique »* et en prime *« peaux sensibles »* sur une lessive qui contient 77 mg/kg de MIT, le conservateur le plus allergisant du marché, il fallait oser. Leclerc l'a fait. L'enseigne nous a signalé qu'elle remplaçait cette lessive par une formulation sans MIT, mais on la trouve encore en magasin.

**# Lessive liquide Skip essence de la nature**
*« Testé dermatologiquement »*, nous annonce-t-on. Eh bien, on est servi ! Cette lessive contient deux conservateurs allergisants, la fameuse MIT à 29 mg/kg, et en prime la BIT à 22 mg/kg.

**# Lessive liquide X-Tra Marseille et Aloe Vera**
Tout comme la Skip, elle affiche *« testé dermatologiquement »*, alors qu'elle contient à la fois 46 mg/kg de MIT et 25 mg/kg de BIT. C'est tout aussi inacceptable.

**# Lessive liquide Briochin savon noir**
*« Dites adieu aux allergies qui peuvent provoquer des réactions cutanées »*, affiche Briochin, qui se vante, à juste titre, de ne pas contenir de conservateurs allergisants. Mais la lessive est chargée en parfums classés allergènes, que ce soit le limonène avec 876 mg/kg ou le linalool avec 326 mg/kg !

**Ouvrez l'œil !**

**77 mg/kg de MIT dans la lessive Epsil, qui se dit hypoallergénique !**

**La lessive Skip contient de la MIT et de la BIT.**

## Des marques vertes sans brio

La marque Briochin nous avait impressionnés par ses excellentes performances lors de notre dernier test de nettoyants multi-usages (*QC* n° 552). Son Savon noir liquide était alors « Meilleur choix » (« Le mieux noté », désormais), devant les 21 nettoyants concurrents. La lessive liquide Briochin, à l'inverse, n'est pas à la hauteur. Si son label Ecocert garantit l'emploi de composés naturels, sa formulation n'est guère efficace contre les taches. L'écolabel européen ne garantit pas l'efficacité non plus. Les capsules L'Arbre Vert au savon végétal et la lessive liquide Ecoplanet de Carrefour ont une efficacité tout aussi limitée. Seule la poudre Rainett Aloe Vera s'en tire mieux, sans être aussi performante que les autres. Les contraintes de composition imposées par ces deux labels minimisent, en revanche, l'impact sur l'environnement.

**Sur les 5 lessives « vertes », seule Rainett s'en sort côté performances.**

L. HINI

## Protégez les enfants des capsules !

La mode des lessives en capsules a fait des ravages. Colorées et aussi faciles à malaxer que de la pâte à modeler, elles attiraient les jeunes enfants. Inconscients du danger, ils les trituraient et les portaient à la bouche. Quand la capsule craquait, c'était la catastrophe. Face à cette déferlante d'accidents, les centres antipoison ont tiré la sonnette d'alarme. La réglementation s'est durcie. Les capsules doivent résister à la compression (pour ne pas éclater si elles sont triturées) et rester intactes 30 secondes dans l'eau (pour ne pas s'ouvrir si l'enfant les porte à la bouche). Pourtant, ça n'a pas suffi. Même si les cas ont diminué, les capsules restent des pourvoyeuses d'accidents chez les moins de six ans.

D'ailleurs, dans notre test, les capsules Auchan Fresh and Clean n'ont pas résisté au test de l'eau. Après des contrôles internes, le distributeur les a retirées des rayons. *Que Choisir* déconseille les capsules aux familles qui ont de jeunes enfants. Même si on les entrepose hors de leur portée, il suffit d'une minute d'inattention une fois qu'on en déballe une pour que l'accident se produise.

JC MOSCHETTI/REA

# RÉFRIGÉRATEURS CONGÉLATEURS

Combiné (congélateur en bas), top (congélateur en haut) ou side by side (réfrigérateur et congélateur côte à côte), on vous donne les clés, à vous de choisir.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

MASTERFILE

## TOPS

### **Beko** RDSA310M20S

**379 €** | ★★ | **12,9/20**

Doté d'une fonction MinFrost censée réduire le givre dans le congélateur, ce modèle est performant en termes de refroidissement et de congélation. L'autonomie du congélateur en cas de panne d'électricité est bonne. En revanche, lorsqu'il fait 10 °C dans la pièce, le congélateur ne suit plus : il refroidit à - 11,2 °C au lieu de - 18 °C. Évitez donc de placer l'appareil dans un endroit où la température est basse (cellier, garage...).

### **Selecline** 180647

**179 €** | ★★ | **12,8/20**

Uniquement disponible chez Auchan, il affiche une bonne capacité de refroidissement. Sa température interne reste stable en cas de hausse de température ambiante à 32 °C. En revanche, à 10 °C, la température du congélateur monte (-12 °C au lieu de -18 °C). Mieux vaut donc utiliser la plage de 16 à 32 °C. Son prix bas se traduit par un manque d'options : pas d'alarme, pas de fonction de blocage des compartiments...

L. ESCHERICH

## 8 TOPS

| | Réglage préconisé par le fabricant | Congélation (4 kg/100 L) | Refroidissement (10 kg/100 L) | Stabilité temp. 32 °C | Stabilité temp. 10 °C | Coût annuel du congélateur | Autonomie | Chargement et manipulation | Nettoyage | Bruit | Appréciation globale | | Prix | Dimensions: Hauteur | Dimensions: Largeur | Volume annoncé: Réfrigérateur | Volume annoncé: Congélateur | Froid ventilé (R: réfrigérateur; C: congélateur) | Plage de fonctionnement (classe climatique) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | € | h | | | | NOTE SUR 20 | | € | cm | cm | l | l | | °C |
| 1 **BEKO** RDSA310M20S | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 61 | 13 h 29 | ★★ | ★★ | ★ | **12,9** | ★★ | **379** | 176 | 60 | 237 | 69 | - | 10 à 38 |
| 2 **SELECLINE** 180647 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 45 | 11 h 26 | ★★ | ★★ | ★ | **12,8** | ★★ | **179** | 144 | 55 | 171 | 42 | - | 16 à 32 |
| 3 **THOMSON** THD252NFWH | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 49 | 9 h 37 | ★★ | ★★ | ★ | **12,6** | ★★ | **399** | 166 | 55 | 198 | 53 | RC | 16 à 38 |
| 4 **INDESIT** TIHA17VSI | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ■■ | 46 | 13 h 51 | ★★ | ★★ | ★ | **11,8** | ★ | **370** | 171 | 60 | 226 | 74 | - | 16 à 38 |
| 5 **VESTFROST** DDV240WH | ★★★ | ★★ | ★★★ | ■■ | ■■ | 50 | 11 h 05 | ★★ | ★★ | ★★ | **11** | ★ | **260** | 161 | 55 | 198 | 42 | - | 16 à 32 |
| 6 **FAR** R2257W | ★★ | ★★ | ★★ | ■■ | ■■ | 49 | 10 h 21 | ★★ | ★★ | ★ | **10,7** | ★ | **180** | 144 | 55 | 171 | 42 | - | 16 à 32 |
| 7 **HISENSE** RT417N4DD1 | ■ | ★ | ★ | ★★ | ■■ | 59 | 11 h 28 | ★★ | ★ | ■ | **9,9** | ★ | **500** | 169 | 60 | 246 | 75 | RC | 10 à 43 |
| 8 **SABA** DP267IL | ★ | ★★ | ★★★ | ■■ | ■■ | 58 | 10 h 11 | ★★ | ★★ | ■ | **9,2** | ★ | **300** | 161 | 54 | 198 | 42 | - | 16 à 32 |

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre
■■ mauvais
- : non.

**LA TEMPÉRATURE** est mesurée dans chaque compartiment avec les réglages préconisés dans la notice.

**LE CONGÉLATEUR** est placé dans une pièce à 25 °C puis débranché. Le jury mesure le temps qu'il lui faut pour passer de - 17 °C à - 9 °C.

**PENSEZ À LAISSER 5 À 10 CM** autour et derrière l'appareil pour une bonne évacuation de la chaleur.

>>>

## COMBINÉS

### LG GB6216SDS

**649 €** | ★★ | **14,6/20**

Ce modèle no frost (sans givre) avec moteur Inverter silencieux (37 dB annoncés) offre de très bonnes performances de refroidissement et de congélation. Lorsqu'une grande quantité d'aliments est congelée, la température de réfrigération reste stable. L'autonomie du congélateur est bonne : en cas de coupure, les aliments mettront environ 15 heures pour passer de -17 °C à -9 °C. En cas de variation de la température externe, celle à l'intérieur de l'appareil se maintient : pas besoin de régler le thermostat. L'appareil se charge facilement. Dommage que le congélateur n'ait pas d'alarme d'ouverture de porte.

### Bosch KGE39VL4A

**949 €** | ★★ | **14,4/20**

Un peu moins bon en congélation que le LG, il offre d'excellentes performances de refroidissement. La température mesurée dans la porte est un peu élevée (8,5 °C), alors que le beurre se conserve à 8 °C. La stabilité de la température est bonne à 32 °C, un peu moins à 10 °C. En revanche, l'autonomie du congélateur est élevée, et l'appareil est l'un des plus silencieux de ce test. Il est doté de la technologie LowFrost, qui réduit la formation de givre.

### Haier C3FE632CSJ

**499 €** | ★★ | **13,7/20**

L. ESCHERICH

Pour un prix serré, il offre de bonnes performances de refroidissement et de congélation. L'appareil est no frost (sans givre) et possède une touche super congélation. La température interne reste stable à 32 °C, mais pas à 10 °C : attention donc à le placer dans une pièce chauffée. En cas de panne de courant, les aliments dans le congélateur mettront environ 15 heures à passer de -17 °C à -9 °C. L'espace de stockage pour les bouteilles est limité. Enfin, l'appareil est silencieux (40 dB annoncés).

## 12 COMBINÉS

| | Réglage préconisé par le fabricant | Congélation (4 kg/100 L) | Stabilité temp. : Refroidissement (10 kg/100 L) | Stabilité temp. : 32 °C | Stabilité temp. : 10 °C | Coût annuel du congélateur | Facilité d'utilisation : Autonomie | Facilité d'utilisation : Chargement et manipulation | Nettoyage | Bruit | Appréciation globale | | Prix | Dimensions : Hauteur | Dimensions : Largeur | Volume annoncé : Réfrigérateur | Volume annoncé : Congélateur | Froid ventilé (R : réfrigérateur ; C : congélateur) | Plage de fonctionnement (classe climatique) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | € | h | | | | note sur 20 | | € | cm | cm | l | l | | °C |
| 1 **LG** GB6216SDS | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | 44 | 15 h 26 | ★★ | ★ | ★ | **14,6** | ★★ | **649** | 190 | 60 | 225 | 93 | RC | 10 à 43 |
| 2 **BOSCH** KGE39VL4A | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | 33 | 16 h 16 | ★ | ★ | ★★★ | **14,4** | ★★ | **949** | 201 | 60 | 227 | 88 | - | 10 à 43 |
| 3 **HAIER** C3FE632CSJ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | 52 | 14 h 39 | ★ | ■ | ★★★ | **13,7** | ★★ | **499** | 178 | 60 | 203 | 108 | RC | 10 à 43 |
| 4 **SABA** CB3606NFIL | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ■■ | 56 | 13 h 58 | ★ | ★ | ★ | **13,6** | ★★ | **600** | 188 | 60 | 219 | 76 | RC | 16 à 43 |
| 5 **LIEBHERR** CN321 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | 43 | 15 h 23 | ★★ | ★★ | ★ | **13,6** | ★★ | **749** | 186 | 60 | 209 | 95 | C | 10 à 43 |
| 6 **PROLINE** PLC253NFWH | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ■■ | 56 | 12 h 55 | ★ | ★★ | ★ | **13,5** | ★★ | **349** | 180 | 55 | 186 | 64 | RC | 16 à 43 |
| 7 **HAIER** A3FE632CSJ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | 56 | 11 h 44 | ★★ | ★ | ★★ | **13,4** | ★★ | **599** | 177 | 60 | 203 | 97 | RC | 10 à 43 |
| 8 **HISENSE** RB371N4EC1 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | 55 | 17 h 20 | ★ | ★★ | ★ | **13,2** | ★★ | **450** | 178 | 60 | 200 | 85 | RC | 10 à 43 |
| 9 **BOSCH** KGN39IJ3A | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 54 | 14 h 49 | ★★ | ■ | ★ | **13,2** | ★★ | **1049** | 203 | 60 | 279 | 87 | RC | 10 à 43 |
| 10 **INDESIT** XI9T2IX | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 65 | 17 h 20 | ■ | ★ | ★ | **12,7** | ★★ | **599** | 202 | 60 | 264 | 104 | RC | 10 à 43 |
| 11 **HISENSE** RB438N4EC2 | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ■ | 49 | 13 h 13 | ★ | ■ | ★★ | **12,6** | ★★ | **530** | 200 | 60 | 245 | 89 | RC | 10 à 43 |
| 12 **LIEBHERR** CU280 | ★ | ★ | ■ | ★★ | ■■ | 50 | 13 h 53 | ★★ | ★★ | ★★★ | **11** | ★ | **659** | 161 | 55 | 210 | 53 | - | 10 à 38 |

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre
■■ mauvais
- : non.

**L'OPTION « SUPER CONGÉLATION »** proposée par certains fabricants est peu utile, sauf à vouloir congeler de très grosses quantités de viande.

**LE BRUIT** (volume, type de bruit, fréquence...) est mesuré de manière subjective par un jury d'écoute.

## SIDE BY SIDE

Les ventes de réfrigérateurs ont reculé de 1 % en 2018 (contre +5,5 % en 2017) et celles de congélateurs de 3,2 %. Cette baisse est liée à l'essor des appareils de grande capacité (multiportes et side by side). Composés d'un réfrigérateur et d'un congélateur-armoire placés côte à côte, ces derniers répondent au besoin de modularité des familles. Des options parfois peu utiles (distributeur de glaçons...) peuvent gonfler la facture. Nous avons testé quatre modèles side by side : leurs résultats, sans être mauvais, sont décevants au regard de leur prix. Seul le Samsung RS67N8210S9 offre des performances correctes de refroidissement et de congélation ainsi qu'une stabilité de la température à 10 °C et 32 °C. Les autres sont à la peine sur ces critères, sauf sur la stabilité à 32 °C (★★★ pour les Samsung et le Haier, ★★ pour le Bosch).

DOC SAMSUNG

L'autonomie des congélateurs dépend des modèles : 10 heures pour le Haier, 13 heures pour les deux Samsung et 16 heures pour le Bosch. Étant donné leur volume de congélation, allant de 128 l (Samsung RS50N3513S8) à 181 l (Samsung RS67N8210S9), ce critère est important. Massifs, ces appareils sont fastidieux à manipuler et nettoyer. Et ils sont énergivores (80 € par an en moyenne).

### 4 SIDE BY SIDE

| | | Prix € | Congélation (4 kg/100 l) | Refroidissement (10 kg/100 l) | Stabilité temp. à 10 °C | APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **SAMSUNG** RS67N8210S9 | 1299 | ★★ | ★★ | ★★★ | 13,4 | ★★ |
| 2 | **SAMSUNG** RS50N3513S8 | 1299 | ★ | ★ | ■ | 12,3 | ★★ |
| 3 | **HAIER** HRF-636IM6 | 999 | ★ | ★ | ■ | 12,1 | ★★ |
| 4 | **BOSCH** KAD90VB20 (1) | 1499 | ★ | ★★ | ★ | 11,9 | ★ |

(1) Modèle en fin de vie.

## OUVERTURE DE PORTE

### Faites de la musculation !

La porte de votre frigo est-elle parfois dure à ouvrir ? Cela peut arriver lorsqu'elle vient d'être refermée, la faute à la pression de l'air. Lorsque vous ouvrez l'appareil, l'air chaud de la pièce s'y engouffre puis se contracte en refroidissant : cela crée une dépression et donc un effet de ventouse. En théorie, le phénomène (plus ou moins intense en fonction de la température extérieure) disparaît vite. Certains modèles sont équipés de systèmes (soupapes, clapets...) pour réduire ce désagrément : nous les avons testés.

#### Des déceptions

Notre protocole était simple. Une fois la température interne stabilisée, un opérateur a ouvert et fermé les deux portes (réfrigérateur et congélateur), puis a attendu 5 secondes. Il l'a ensuite rouverte avec un appareil mesurant la force de traction. L'opération a été renouvelée plusieurs fois, avec un délai d'une heure entre chaque test. La majorité des modèles est facile à ouvrir et récolte ★★★ sur ce critère. Quelques appareils font exception. Les deux portes du combiné Hisense RB438N4EC2 sont dures à ouvrir (■), et le side by side Bosch KAD90VB20 obtient ■■ pour la partie réfrigération et ★ pour la partie congélation. L'Indesit XI9T2IX récolte ■ pour sa porte de réfrigérateur et le Bosch KGE39VL4A un ■ également pour sa porte de congélateur.

NATTANEE/ADOBE STOCK

L'AVIS DE L'EXPERT **AISSAM HADDAD**, notre spécialiste électroménager

### Vérifiez les descriptifs avant de choisir

*« Nous avons testé trois appareils multiportes d'apparence similaire vendus sous trois marques différentes. Le Tecnolec MULTI4P71IX (599 €), le Triomph TM396NFS (699 €) et le Daewoo RFN-M400B0X (619€). Le Tecnolec est parfaitement identique au Triomph... malgré la différence de prix ! Le Daewoo, lui, possède un simple bac à légumes dont la température n'est pas réglable, au lieu du bac multitempérature ajustable des Triomph/Tecnolec. Ces derniers permettent notamment de conserver des aliments hautement périssables (entre 0 et 4 °C) ainsi que la viande et les fruits de mer. Au moment de l'achat, ne vous fiez donc pas seulement à l'apparence et vérifiez bien les descriptifs avant de choisir. Dans notre exemple, avec ce bac plus sophistiqué, les Tecnolec et Triomph sont plus intéressants que le Daewoo, vendu plus cher. »*

# CENTRALES **VAPEUR**

La famille des centrales vapeur accueille désormais des modèles qui génèrent la vapeur directement dans le fer, pour un prix moins élevé.

—Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **LAURENT BAUBESTE**

## Chauffe qui peut

L'allure des centrales vapeur n'évolue pas, mais leur fonctionnement, si. Les modèles classiques (comme le mieux noté de notre sélection), qui produisent la vapeur dans le socle avant de l'envoyer vers le fer, côtoient de plus en plus fréquemment des appareils d'un nouveau type. Ceux-ci génèrent la vapeur directement dans le fer, le socle ne servant que de réservoir d'eau. Nos deux bons choix et notre meilleur rapport qualité/prix font partie de cette catégorie de centrales, qu'il est difficile de repérer au premier coup d'œil. En magasin, deux indices vous aideront toutefois à les trouver : elles sont moins chères à l'achat, et le fer est parfois un peu plus lourd, puisqu'il embarque la chaudière.

### Attention à l'entartrage

Si vous optez pour ce type de centrales, sachez qu'elles sont plus sujettes à l'entartrage. Quand elles fonctionnent avec des cartouches anticalcaires, il faut veiller à les changer régulièrement. Parfois, c'est un programme de détartrage qui est prévu, et si vous oubliez de le lancer, la centrale se bloque ! Dans certains cas, l'opération survient à une fréquence élevée qu'il vaut mieux prendre en compte. Illustration avec le modèle Philips GC7054/20 : au cours des 252 heures de notre essai, il a fallu endurer pas moins de 53 détartrages. Heureusement, cette opération ne prend que deux minutes mais, en fin de compte, il s'écoule moins de 5 heures entre deux détartrages. Calor semble avoir trouvé la solution pour éviter ces contretemps récurrents. Sur sa gamme Anti-Calc, dont nous conseillons deux modèles, un collecteur de tartre est intégré au fer. Il suffit de l'enlever et de le passer à l'eau de temps en temps. Une nouveauté qui risque d'être vite copiée ! ◆

**Une nouveauté sur les centrales, le collecteur de tartre intégré au fer, simplifie vraiment la vie**

MASKOT/PLAINPICTURE

## 18 CENTRALES VAPEUR

| | | PERFORMANCES | ENDURANCE EN TARTRAGE | APPRÉCIATION |
|---|---|---|---|---|
| | | Débit de vapeur continu mesuré | Efficacité de défroissage | Durée de vie moyenne (objectif : 252h) |
| | | | | h |
| 1 | **PHILIPS** GC9648/60 PERFECTCARE ELITE SILENCE | ★★★ | ★ | 252 |
| 2 | **CALOR** SV8053C0 EXPRESS ANTI-CALC | ★★★ | ★ | 252 |
| 3 | **CALOR** SV8030C0 EXPRESS ANTI-CALC | ★★★ | ★ | 252 |
| 4 | **PHILIPS** GC9615/20 PERFECTCARE ELITE | ★ | ★ | 252 |
| 5 | **CALOR** SV7010C0 LIBERTY | ★★ | ★ | 252 |
| 6 | **BOSCH** TDS6150 SERIE 6 EASYCOMFORT | ★ | ★ | 252 |
| 7 | **CALOR** SV6020C0 FASTEO | ★★ | ★ | 252 |
| 8 | **CALOR** GV7495C0 EXPRESS ANTI CALC | ★★ | ★ | 252 |
| 9 | **BRAUN** IS2049VI CARESTYLE COMPACT | ★ | ★ | 252 |
| 10 | **PHILIPS** GC6704/30 FASTCARE COMPACT | ★★ | ★★ | 252 |
| 11 | **BELLAVITA** STEAMBOOST3-04 | ★★★ | ★ | 252 |
| 12 | **PHILIPS** GC7054/20 PERFECTCARE VIVA | ★★★ | ★ | 252 |
| 13 | **BOSCH** TDS2110 | ■■ | ★ | 252 |
| 14 | **LAURASTAR** LIFT PLUS | ★★ | ★ | 252 |
| 15 | **PHILIPS** GC8950/30 PERFECTCARE EXPERT PLUS | ■ | ★ | 228 |
| 16 | **CALOR** GV9581C0 PRO EXPRESS ULTIMATE CARE | ★★ | ★ | 180 |
| 17 | **BRAUN** IS2043BL CARESTYLE COMPACT | ■ | ★ | 156 |
| 18 | **QILIVE** Q.5554 865371 EC1729BA-GS | ★ | ★ | 72 |

*(1) Alu = aluminium ; Cat = aluminium émaillé catalytique (autonettoyant) ; Cr = chrome ; Em = aluminium émaillé ; Rev = revêtement.*

**Philips** GC9648/60 PerfectCare Elite Silence

**349 €** | ★★★ | **16,2/20**

Performante et endurante, cette « vraie » centrale donne de bons résultats grâce à son débit de vapeur élevé, surtout sur les synthétiques. Autre atout : la température de la semelle est fixe, inutile de trier le linge avant repassage. Le générateur et la semelle du fer chauffent vite. Le réservoir amovible étant transparent, le niveau d'eau est bien visible ; son large orifice facilite le remplissage. Point appréciable, le faible poids du fer rend son utilisation aisée. ***À noter :*** la poignée ouverte empêche de poser le fer sur son talon.

MEDIACONCEPT (X4)

**Calor** SV8053C0 Express Anti-Calc

**199 €** | ★★ | **16/20**

**Calor** SV8030C0 Express Anti-Calc

**179 €** | ★★ | **15,8/20**

La plus chère de ces deux centrales dispose d'une semelle autonettoyante. Pour le reste, elles sont identiques (elles fonctionnent à température fixe) et offrent des performances similaires. Vite opérationnelles, elles repassent bien les synthétiques. Le collecteur de tartre est efficace. Un regret : le réservoir trop sombre. ***À noter :*** vendue chez Mistergoodeal et Darty, la SV8053C0 est proche de la SV8052C0 (Boulanger), de la SV8051C0 (Auchan, Leclerc, Conforama), de la SV8055C0 (Amazon) et de la SV8054C0 (Extra, Pro&Cie...).

**Calor** SV6020C0 Fasteo

**99 €** | ★★ | **14,3/20**

Le débit de vapeur est moins élevé que sur les références Calor mieux classées. Du coup, les textiles sont moins bien repassés. Mais les résultats restent acceptables. D'autant que le préchauffage est rapide. C'est surtout du côté de l'ergonomie que ça pèche : le réservoir n'est pas amovible, il se remplit et se vide difficilement. Sa couleur foncée entrave la lecture du niveau d'eau. Et le détartrage impose l'achat régulier de cartouches anticalcaires. ***À noter :*** les centrales Fasteo sont fabriquées non en France, comme la gamme Anti-Calc, mais en Chine.

| Résistance aux rayures | Utilisation | Appréciation globale | Note sur 20 | Prix indicatif | Chaudière indépendante dans la base | Nature de la semelle (1) | Durée avant émission de vapeur | Réservoir amovible | Poids du fer prêt à fonctionner |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | € | | | Min : s | | kg |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 16,2 | ★★★ | 349 | ● | Rev | 2 | ● | 0,8 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 16 | ★★ | 199 | - | Cat | 2 | ● | 1,3 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 15,8 | ★★ | 179 | - | Em | 2 | ● | 1,2 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 15,4 | ★★ | 299 | ● | Rev | 2 | ● | 0,9 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 15 | ★★ | 169 | - | Rev | 0:56 | ● | 1,3 |
| ★★★ | ★★★ | ★ | 14,5 | ★★ | 229 | - | Rev | 1:31 | - | 1,1 |
| ★★★ | ★★★ | ★ | 14,3 | ★★ | 99 | - | Rev | 1:33 | - | 1,3 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 14,2 | ★★ | 259 | ● | Cat | 3:10 | - | 1,3 |
| ★★★ | ★★ | ★ | 13,9 | ★★ | 149 | - | Rev | 2 | - | 1 |
| ★★ | ★★★ | ★★ | 13,9 | ★★ | 119 | - | Rev | 1:35 | - | 1,1 |
| ★★★ | ★★★ | ★ | 13,8 | ★★ | 40 | - | Rev | 0:53 | ● | 1,2 |
| ★★ | ★★★ | ★★ | 13,3 | ★★ | 199 | - | Rev | 2 | - | 1,2 |
| ★★★ | ★★★ | ★★ | 13,3 | ★★ | 119 | - | Rev | 1:30 | - | 1 |
| ★★★ | ■■ | ★ | 12,8 | ★★ | 499 | ● | Alu | 3:17 | ● | 1,1 |
| ★ | ★★★ | ★★ | 12,3 | ★★ | 279 | ● | Rev | 2 | ● | 0,8 |
| ■ | ★★★ | ★★ | 10,3 | ★ | 369 | ● | Cat | 1:25 | ● | 0,9 |
| ■ | ★★ | ★ | 8,7 | ★ | 159 | - | Rev | 2 | - | 1 |
| ■■ | ■■ | ★ | 5,3 | ■ | 60 | - | Rev | 0:37 | ● | 1,1 |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● : oui ; - : non.

## CENTRES DE REPASSAGE

### Ils ne font pas un pli

Si vous avez 1000 € ou plus à investir, un centre de repassage peut être une option. Ce type de système « tout en un » comprend, outre un générateur de vapeur et un fer, une table soufflante et aspirante censée prévenir les faux plis. Nous avons testé deux modèles sur les mêmes critères que les centrales vapeur, le Laurastar S (1099 €) et le Miele B3312 Fashion Master (1399 €). Ils donnent de bons résultats. Le modèle suisse Laurastar S offre un défroissage très efficace, y compris sur les jeans et le coton. Son excellent débit de vapeur y est sans doute pour quelque chose. Le centre Miele se situe un cran en dessous mais supporte la comparaison avec les centrales en tête de classement. Et, contrairement à celui testé il y a trois ans (*QC* n° 546), il passe l'essai d'endurance. Un détartrage de 1 h 30 toutes les 12 heures d'utilisation est toutefois nécessaire. Si ce rythme n'est pas respecté, l'appareil se bloque automatiquement. Enfin, malgré ses 30 kg, le Miele s'installe et se range plus facilement que le Laurastar S.

Coup de gueule

# SMARTPHONES

Lors de nos essais en laboratoire, les smartphones subissent un impitoyable test de résistance aux chutes. La plupart s'en sortent avec quelques égratignures, mais d'autres ne tiennent pas le choc. Et ce sont des modèles très chers.

—Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

## Pas donnés et pas solides !

Y a-t-il de réelles différences entre un smartphone à 250 € et un autre vendu plus de 800 ou 900 €? Nos tests en laboratoire le prouvent: la réponse est oui! Chaque mois, nous évaluons des dizaines de modèles. Des petits, des grands, des chers et des plus abordables, des smartphones fonctionnant sous Android et tous ceux d'Apple (qui fonctionnent avec le système iOS), des marques connues (LG, Samsung, Sony…), mais aussi des nouvelles (Huawei, Oppo, OnePlus, etc.).

Nous passons au crible de nombreux critères, de la qualité sonore lors des appels à l'ergonomie générale ou l'autonomie de la batterie. Nous jugeons également toutes les fonctions multimédias, de la qualité des photos et des vidéos à la navigation GPS. Les résultats sont évidemment très variables selon les fabricants et les modèles. La grande majorité des smartphones haut de gamme se distinguent par des performances exceptionnelles, des clichés de très bonne qualité, des fonctionnalités dernier cri (la technologie de reconnaissance faciale inégalée des iPhone XS et XS Max ou le triple capteur photo du LG V40 ThinQ, par exemple). Mais de ces smartphones chers et performants, les consommateurs sont aussi en droit d'attendre qu'ils soient… solides. Hélas, ce n'est pas toujours le cas. Les modèles que nous vous présentons ici sont vendus à prix d'or, entre 600 et 1 255 €. Pourtant, ils se sont révélés nettement plus fragiles que les autres smartphones testés en laboratoire, puisqu'ils n'ont pas résisté à notre test de chutes (leurs notes sur 20, sur ce critère solidité, sont exécrables, lire ci-contre). C'est un comble, car tous les autres modèles testés, y compris de nombreux smartphones bien moins chers, l'ont passé sans une égratignure. ◆

**Haut de gamme et très performants, les appareils présentés ici n'ont pas résisté à notre test de chutes**

K. SYNNATZSCHKE/PLAINPICTURE

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Notre test de solidité comprend trois épreuves. Nous mesurons la résistance à l'eau (en simulant une utilisation du smartphone sous une pluie fine pendant 5 minutes) et aux rayures (en passant un stylet équipé d'une pointe à dureté réglable sur l'écran et sur la coque). Rares sont les gros écueils pour ces critères. La troisième épreuve, celle de la résistance aux chocs, est redoutable: nous simulons, grâce à un tambour rotatif, 50 chutes de 80 cm de haut. Nous examinons les téléphones après ce premier cycle, et, s'ils sont en bon état, nous les replaçons dans le tambour pour 50 nouvelles chutes. S'ils sont déjà trop endommagés, nous renouvelons le test avec un nouveau téléphone. La majorité des smartphones passe sans problème les 100 chutes. Pas ceux présentés ci-contre.

**La résistance des smartphones est éprouvée dans un tambour rotatif qui simule 100 chutes de 80 cm de haut.**

Note de solidité

## Oppo RX17 Pro

600 €

1,5/20

▶ Les smartphones Oppo sont souvent comparés à ceux de OnePlus. Logique : ces deux marques appartiennent au groupe chinois BBK Electronics. Nous avons déjà testé le Oppo Find X (15,2/20 en note globale), mais ni le Oppo RX17 Pro ni le RX17 Neo (respectivement 14,5 et 14,4 /20), deux nouveaux modèles, n'arrivent à sa hauteur. Et côté solidité, le RX17 Pro détonne puisque l'écran des deux modèles passés au tambour n'était plus fonctionnel après le premier cycle, alors que le RX Neo (350 € !) n'a eu que quelques égratignures.

## LG V40 ThinQ

860 €

2/20

◀ Seule la fragilité de ce smartphone haut de gamme assombrit ses qualités générales. Avec la note globale de 15,8/20, il se place dans le haut de notre classement, grâce à de bonnes performances, une autonomie excellente et des photos réussies (le capteur principal est accompagné d'un grand-angle et d'un téléobjectif). Mais le premier modèle n'a pas supporté les 100 chutes, des rayures roses sont apparues à l'écran. Et sur le second, l'écran, totalement cassé, était inutilisable après 50 chutes !

## Google Pixel 3

859 €

4/20

▶ Avec une note globale de 14,8/20, le Google Pixel 3 affiche de bonnes performances générales malgré une autonomie décevante (17 h 30). Mais, à 859 €, ce modèle reste très cher. Cette fois, ce n'est pas l'écran, mais la face arrière qui s'est révélée trop fragile. Étonnant, car le Google Pixel 3 XL, la version plus grande du smartphone (6,3 pouces contre 5,5) a, lui, très bien résisté. Ces deux smartphones de Google sont les premiers à intégrer le catalogue des opérateurs français.

## Samsung Galaxy S8 et S8+

S8 700 €

2/20

S8+ 800 €

2/20

▶ Nos tests labo ont démontré la qualité de ces deux smartphones, tant du point de vue de leurs performances que de leur autonomie (tous deux ont décroché une note globale de 15,5/20). En revanche, côté résistance, le test a viré au fiasco. Les deux premiers Galaxy S8 ont vu leur écran cassé au cours du premier cycle de 50 chutes. L'écran du troisième appareil a un peu mieux résisté (écran brisé lors du second cycle). Les Galaxy S8+, eux, ont rendu l'âme avant les 50 chutes. Heureusement, Samsung a modifié l'aluminium du châssis et le métal de la bordure sur les Galaxy S9 et S9+, pour un résultat convaincant.

## Apple iPhone XS et XS Max

XS 1155 €

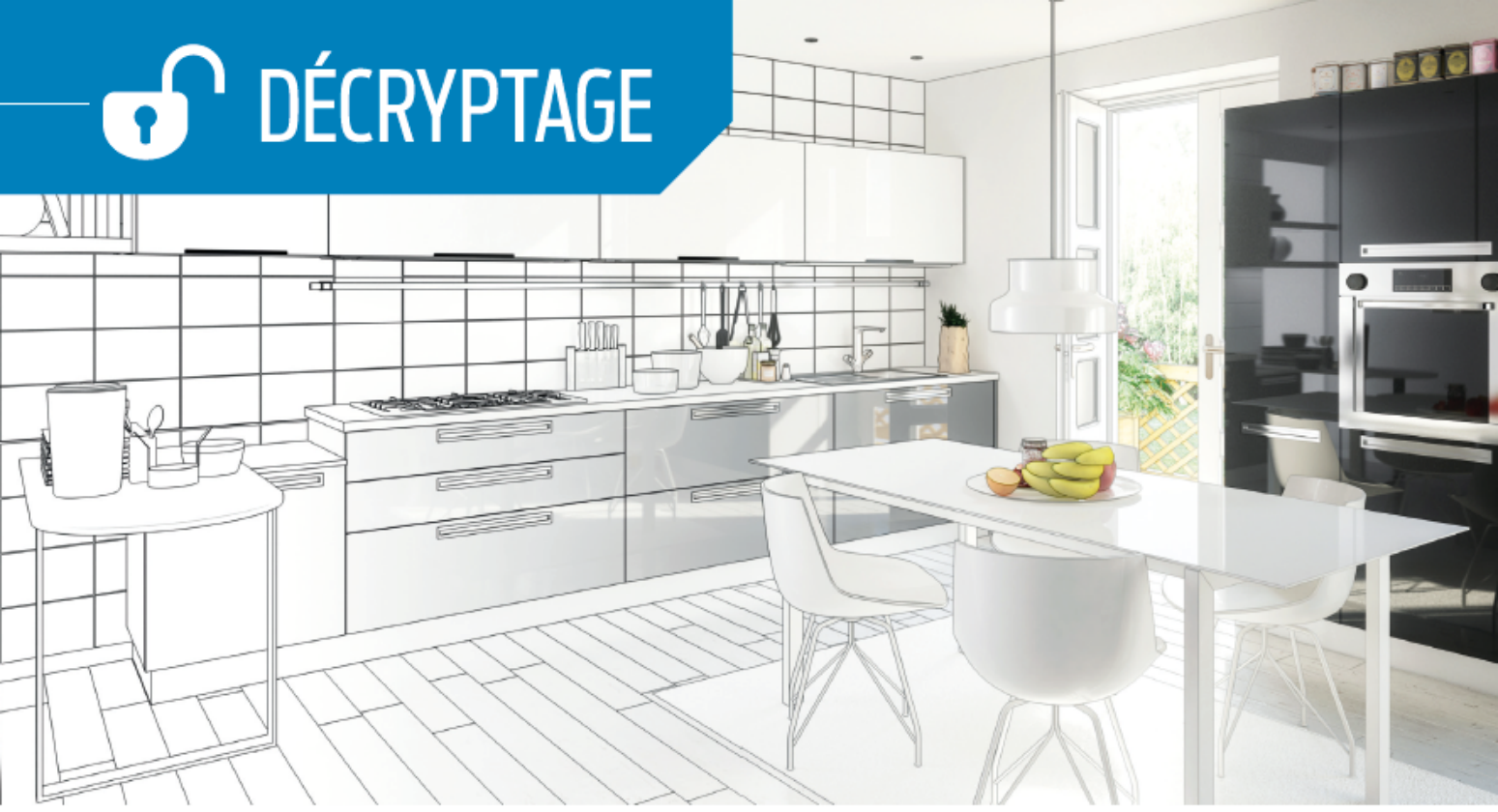
3/20

XS Max 1255 €

6/20

▲ Au labo, l'iPhone XS et l'iPhone XS Max ont décroché une pluie d'étoiles (respectivement 16,2 et 16,4/20 en note globale), à la hauteur de la pluie d'euros qu'il faut dépenser pour se les offrir (1155 € et 1255 € minimum). Mais l'écran de l'iPhone XS n'a pas résisté au tambour, il est sorti lacéré de bandes vertes et blanches, et sur un second, l'appareil photo a trinqué. Quant à l'iPhone XS Max, deux modèles sont sortis avec des égratignures, et l'écran du troisième a connu le sort de celui du XS.

NOUN PROJECT



Notre grande enquête de satisfaction sur les enseignes spécialisées en cuisine révèle des délais de livraison parfois trop longs et un certain laxisme des poseurs.

## CUISINISTES

# Quelques petites casseroles

Par **YVES MARTIN** avec **ISABELLE BOURCIER**

Cuisinellaaa! Ixiiinnaaaa! Ikeeeeaa! Ces airs de publicité vous disent sans doute quelque chose. Pas étonnant: les cuisinistes inondent les médias de leurs spots. Histoire que vous pensiez à eux pour votre cuisine. Et ça marche! Sur ce marché hyperconcurrentiel, ces enseignes spécialisées sont plébiscitées, laissant loin derrière agenceurs indépendants, revendeurs locaux ou artisans locaux. D'après notre enquête de satisfaction, 64 % des sondés leur ont confié leur projet de cuisine. Nous nous sommes donc penchés sur leurs prestations. Nos lecteurs ont ainsi évalué l'accueil en magasin, l'écoute du vendeur, la satisfaction concernant les tarifs, la pose, la livraison et même le service après-vente de Cuisinella, Ikea, Ixina, Lapeyre, Mobalpa et Schmidt. Nous avons rassemblé dans « autres enseignes » celles moins représentées dans ce sondage, comme Arthur Bonnet, But, Castorama, Cuisine Plus, Leroy Merlin ou encore SoCoo'c.

### Tentez de négocier

La réalisation d'une cuisine est un projet ambitieux et coûteux. 20 % des répondants de notre enquête y ont consacré de 10 000 à 15 000 €. Ils étaient 18 % à mettre de 7 500 à 10 000 € sur la table et 15 % entre 5 500 et 7 500 €. Un budget assez important mais difficilement négociable, puisqu'un tiers de l'échantillon n'a pas obtenu de ristourne lors de l'achat d'une cuisine. Et, pour ceux qui ont pu négocier, la remise moyenne est située entre 5 et 10 % du prix total. Quelques bons négociateurs (14 % des cas) ont toutefois réussi le tour de force de cumuler les rabais avec, par exemple, une remise de 5 % sur la facture, une livraison gratuite et une partie de l'électroménager offerte. Signalons aussi une petite déception: dans 8 % des cas, les vendeurs n'ont pas respecté le budget de leurs clients. ◆

**CLASSEMENT DES CUISINISTES**

| | | SATISFACTION GLOBALE | |
|---|---|---|---|
| | TOUTES ENSEIGNES | 87,8 % | ★★ |
| 1 | IKEA | 93,3 % | ★★★ |
| 2 | IXINA | 90 % | ★★★ |
| 3 | CUISINELLA | 89,6 % | ★★ |
| 4 | SCHMIDT | 87,8 % | ★★ |
| 5 | LAPEYRE | 87,3 % | ★★ |
| 6 | MOBALPA | 85 % | ★★ |
| 7 | AUTRES ENSEIGNES | 85,9 % | ★★ |

**Échelle de satisfaction**

★★★ très bon (de 90 à 100 %)
★★ bon (de 80 à 89 %)
★ moyen (de 70 à 79 %)
■ médiocre (de 60 à 69 %)
■■ mauvais (de 0 à 59 %)

NOTRE **ENQUÊTE SATISFACTION**

# Du devis au service après-vente

## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Le 30 octobre 2018, nous avons adressé un questionnaire à environ 50 000 abonnés de notre site, quechoisir.org. Nous avons reçu et analysé 2 932 avis de lecteurs détaillant leur niveau de satisfaction autour de quatre thématiques : l'achat en magasin, la livraison, la pose, le service après-vente. Ils devaient répondre à une trentaine de questions sur l'accueil en boutique, le service après-vente, les conseils du vendeur, le rapport qualité/prix, le respect du budget annoncé, l'état des marchandises à la livraison et, le cas échéant, le professionnalisme des poseurs. L'échelle de satisfaction varie de très satisfait à pas du tout satisfait. La note de satisfaction globale correspond à la réponse à la question *« quelle est votre satisfaction globale du service ? »*, posée en début de questionnaire. Elle correspond donc à la satisfaction spontanée et n'est pas biaisée par le détail demandé dans les divers items.

4TH LIFE PHOTOGRAPHY/ADOBE STOCK

## L'ACHAT

### Des matériaux parfois décevants

Les enseignes spécialisées s'en sortent plutôt bien en termes de satisfaction lors de la phase d'achat. Mais, à bien y regarder, on a quelques surprises. Ikea affiche, par exemple, le plus mauvais résultat pour l'accueil avec seulement 80 % de clients satisfaits (la moyenne se situe à 94 %). L'enseigne suédoise fait encore pire en matière de conseil (75 %). Ainsi, les explications données par ses vendeurs sur le « triangle d'activités (lavage/cuisson/froid) », un critère à optimiser dans toute cuisine, recueillent à peine 64 % d'avis favorables. Cela s'explique par sa façon de fonctionner, puisque l'acheteur est livré à lui-même et doit composer seul sa cuisine sur ordinateur (lire aussi encadré Devis, p. 51). Mais, bizarrement, Ikea réalise le meilleur score sur la satisfaction du rapport qualité/prix avec un taux de 94 %. Cela peut sembler contradictoire, mais c'est bien la preuve que les clients acceptent ses défauts et sont, finalement, assez contents de leur cuisine une fois leur projet terminé. Manifestement, le sentiment d'en avoir eu pour leur argent domine, et c'est tant mieux.

**SATISFACTION DU RAPPORT QUALITÉ/PRIX**

| | | |
|---|---|---|
| IKEA | 94 % | ★★★ |
| IXINA | 93 % | ★★★ |
| CUISINELLA | 92 % | ★★★ |

ILLUSTRATION : CLOD

### Traçabilité à améliorer

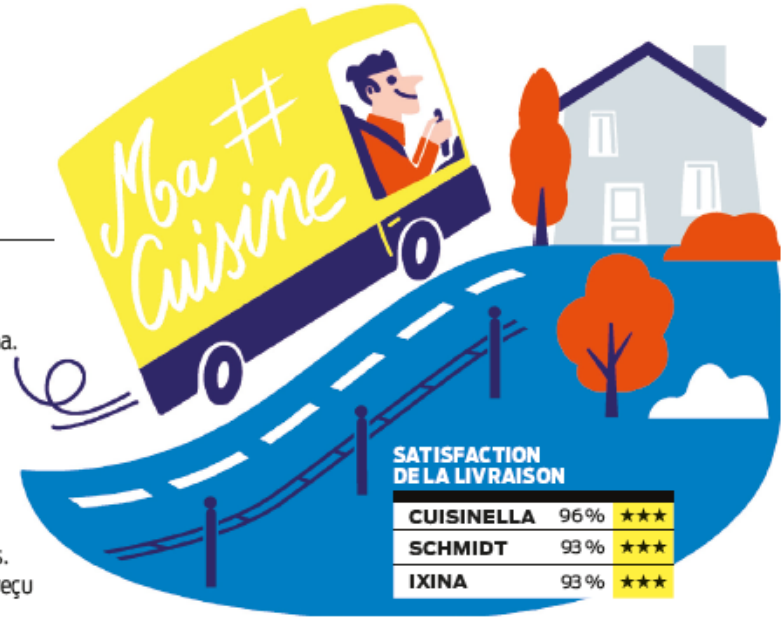
Les enseignes Mobalpa (89 %), Ixina (88 %) et Schmidt (87 %) donnent les meilleurs conseils. Puis, pour tous les protagonistes, le niveau de satisfaction est très bon en ce qui concerne l'étendue de l'offre (96 %) et la variété de choix des meubles et des accessoires proposés (95 %). Seul Lapeyre est plus mal perçu sur cet item avec un taux de satisfaction de 89 %. La qualité des matériaux fait aussi parfois grincer des dents, notamment pour la catégorie « autres enseignes » qui atteint juste 83 %, et Ikea avec 84 %. À l'inverse, les trois spécialistes Ixina, Schmidt et Cuisinella se distinguent par leurs très bons taux de satisfaction relatifs à la qualité des matériaux, avec 95 % pour les deux premiers cités et 92 % pour le troisième. Mais on regrette que les enseignes ne soient pas vraiment claires quant à l'origine des meubles. Sur ce point, le niveau de satisfaction baisse à seulement 69 % en moyenne, et c'est Schmidt qui récolte le score le plus élevé avec 81 % de satisfaits. À l'opposé, ce taux est à un niveau extrêmement bas pour Ikea (53 %) et Lapeyre (54 %). Enfin, si toutes les marques réalisent une bonne performance en respectant à 95 % en moyenne le budget annoncé par l'acheteur, Ikea est le mieux placé lorsqu'on aborde le prix des éléments (93 % de satisfaction), contrairement à Ixina, qui ne recueille que 81 % d'avis favorables.

>>>

## LA LIVRAISON

# Il faut s'armer de patience

Si 76 % des clients des enseignes spécialisées font appel au service de livraison, il existe de fortes disparités de satisfaction selon les marques. Ainsi, à peine 47 % des clients d'Ikea ont souhaité une livraison lors de l'achat de leur cuisine. Cela est plutôt logique vu qu'ils pouvaient repartir avec leurs cartons. Pour les autres enseignes, les clients n'ont pas vraiment le choix, car nombre d'entre elles n'ont aucun stock sur place, voire font fabriquer les éléments une fois la commande passée. La livraison s'impose alors comme la solution la plus pratique. Nos abonnés sont ainsi respectivement 88 %, 90 % et 91 % à y avoir eu recours chez Cuisinella, Mobalpa ou Schmidt et Ixina. Ils sont 65 % chez Lapeyre. Mais il faut s'armer de patience : plus de la moitié des clients ont attendu de 1 à 3 mois. Pour 12 % d'entre eux, l'attente a même été de plus de 3 mois. Seuls 16 % des sondés ont reçu leur marchandise dans les 15 jours suivant la commande. Les enseignes arrivent en effet parfois à livrer en un temps record, comme pour les 87 % de clients d'Ikea ayant obtenu une livraison en moins d'un mois. À l'inverse, chez Schmidt, ils ne sont que 26 % à avoir patienté moins de 30 jours. Les clients de cette enseigne sont 61 % à avoir été livrés entre 1 et 3 mois. Mais la rapidité ne fait pas tout et il semble que le service de livraison d'Ikea ne soit pas absolument au top, avec seulement 86 % de clients satisfaits. Le prix du service, que seuls 81 % des clients ont jugé abordable, plombe le score. En comparaison, pour toutes les autres marques, le taux de satisfaction concernant les frais de livraison dépasse 90 %. Finalement, seules trois des marques jugées récoltent ★★★, avec des taux de satisfaction de 96 % chez Cuisinella et de 93 % pour Schmidt et Ixina. Pour quasiment toutes les marques, les clients étaient plutôt contents de l'état des colis à l'arrivée, avec un taux moyen de satisfaction qui s'établit à 93 %. Néanmoins, Mobalpa se démarque défavorablement avec 87 % de clients satisfaits.




**SATISFACTION DE LA LIVRAISON**

| | | |
|---|---|---|
| CUISINELLA | 96 % | ★★★ |
| SCHMIDT | 93 % | ★★★ |
| IXINA | 93 % | ★★★ |

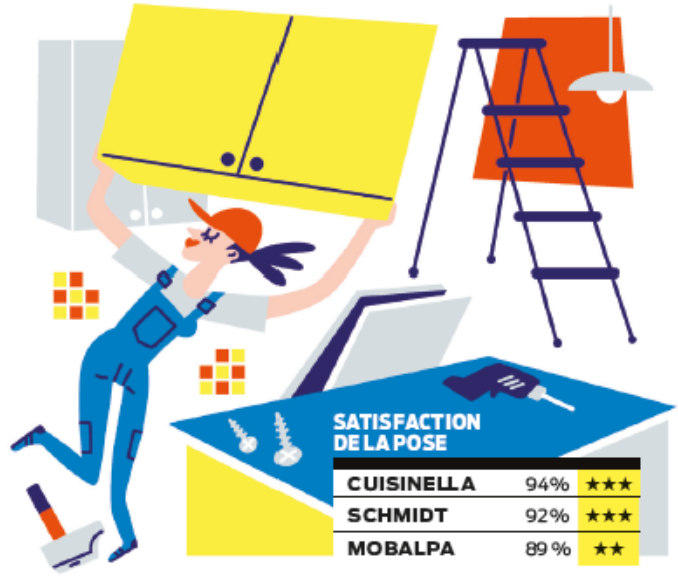
## LA POSE

# Elle peut poser… des problèmes

Ce critère prend en compte plusieurs points : le montage et l'installation des différents éléments (meubles, plinthes), la pose de l'évier et les raccordements, l'installation de l'électroménager. Ce service est utilisé par 65 % des acheteurs (22 % ont réalisé la pose eux-mêmes et 13 % ont fait appel à un artisan indépendant) et, globalement, les enseignes spécialisées ne décrochent que ★★ avec un taux de satisfaction de 89 %. Seules les marques Cuisinella et Schmidt sortent du lot avec respectivement 94 % et 92 % de clients satisfaits, soit ★★★. Schmidt se démarque également lorsqu'on détaille la satisfaction à l'égard du travail des poseurs : elle est même la seule marque à décrocher encore ★★★ avec un taux de 91 %. Pour les autres enseignes, les sondés ne sont, en moyenne, respectivement que 84 % ; 85 % et 89 % à être satisfaits du professionnalisme des poseurs, de la qualité des finitions et de la propreté en fin de chantier.

### Mauvais salaires

Ce niveau un peu bas soulève un problème rencontré par certains poseurs qui travaillent régulièrement avec la même marque. L'un d'entre eux nous a confié que les enseignes spécialisées qui les sollicitent *« tirent parfois les prix vers le bas »* et que leur rémunération en pâtit. À tel point que quelques-uns refusent d'être référencés chez certaines enseignes. D'autres ont tendance à accélérer le chantier, quitte à négliger un peu la qualité de la pose. Il est donc judicieux, au moment de s'engager sur cette étape, de bien se renseigner sur l'entreprise qui réalisera les travaux, voire de prendre le temps de la contacter si vous obtenez ses coordonnées. En cas de doute, il est aussi possible de faire appel à un poseur indépendant que vous aurez vous-même sélectionné.



**SATISFACTION DE LA POSE**

| | | |
|---|---|---|
| CUISINELLA | 94 % | ★★★ |
| SCHMIDT | 92 % | ★★★ |
| MOBALPA | 89 % | ★★ |

ILLUSTRATIONS : CLOD

DEVIS

# Difficile de suivre Ikea

**Esquisse d'un projet de cuisine en mains, d'un budget fixé à 3 000 €, nos enquêteurs se sont mis dans la peau de clients souhaitant un devis. Bilan de leurs visites chez les trois meilleures enseignes.**

DOC CUISINELLA

**Cuisinella a fait de notre plan griffonné un projet réaliste mais… bien au-dessus de notre budget.**

Ikea est l'enseigne la plus intéressante en termes de tarif avec une proposition imbattable à 2 450 €, et cela sans négociation. Revers de la médaille : un manque cruel de conseil. Au lieu d'échanger avec un vendeur, on se voit proposer un ordinateur équipé du logiciel maison de conception. Même en étant à l'aise avec l'informatique, on passe plus d'une heure à « construire » sa cuisine. Mieux vaut d'ailleurs réaliser cette étape tranquillement chez soi, afin de présenter le résultat sur place (l'outil est disponible sur Internet). Feignant d'être bloqués, nous attendons plus de 15 minutes qu'un vendeur daigne nous aider. Et quand nous lui demandons pourquoi il n'est pas resté avec nous dès le départ, ce qui nous aurait simplifié la vie, il nous explique qu'il aurait pour ça fallu prendre rendez-vous (nous vous conseillons, dans ce cas, de choisir un jour et une heure de faible fréquentation !). Heureusement, ce vendeur a été efficace et a terminé en quelques clics le plan avant de nous imprimer un devis abouti.

## À l'ancienne chez Ixina

Chez Ixina, l'accueil est parfait mais le devis, certes détaillé, ne mentionne ni l'évier, oublié, ni les prix des éléments. Surtout, pas vraiment à notre écoute, le vendeur nous propose une cuisine à 5 351 € bien que nous lui ayons clairement signifié que notre budget maximal était de 3 000 €. Toutefois, comme à l'ancienne, après avoir obtenu *« l'accord du chef de rayon »*, le commercial se rapproche de notre budget en annonçant 3 894 €, soit une ristourne magique de presque 28 % ! Une proposition qui restera absconse et griffonnée à la main sur un bout de papier.

## Cuisinella avec un pro

Nous serons plus satisfaits chez Cuisinella. Même si vous arrivez à l'improviste, un vendeur se libère pour vous accueillir avec, en prime, un petit plateau de service en guise de cadeau de bienvenue. Disponible et très professionnel, il nous propose de faire le tour des modèles d'exposition le temps qu'il finisse un dossier. De retour, il reprend la discussion et, sans être *« pousse-conso »*, installe sur un présentoir les différents éléments choisis (plan de travail, portes et poignées), afin de nous en offrir un meilleur aperçu. Un système original et efficace (par ailleurs aussi utilisé par le vendeur Ixina). Côté tarif, le commercial a du mal à respecter notre budget très serré, et le devis fourni s'élève à 4 500 €. Un montant qui mentionne déjà 1 433 € *« d'avantages client »* (remises sur les meubles, notamment) octroyés par le vendeur et avec des meubles montés en usine. Pour faire baisser la facture d'environ 1 000 € et se rapprocher de notre budget, nous avons la possibilité d'opter pour des meubles en kit. Reste la question du délai : avec Cuisinella et Ixina, il nous faudrait patienter a minima 90 jours pour recevoir nos meubles, alors qu'avec Ikea nous aurions pu repartir avec tous nos cartons.

SAV

C'est pas au point !

# Des clients livrés à eux-mêmes

D'après notre « enquête lecteurs » (voir pp. 49 et 50), près de la moitié des personnes (47 %) qui ont acheté une cuisine ont fait appel au service après-vente : 17 % pour des problèmes relatifs aux pièces (manquantes, défectueuses…), 12 % pour des soucis liés à la pose (retouches, branchements…), 7 % pour des malfaçons (meubles avec défaut de qualité). Finalement, toutes les enseignes spécialisées écopent d'une note médiocre (■) sur ce critère, avec seulement 69 % de clients satisfaits (Schmidt s'en sort honorablement avec 73 %). Et pour cause, la solution n'est pas toujours au rendez-vous. Léa, cliente du Castorama de Blagnac (31), regrette que la façade de son lave-vaisselle soit en fait une porte de meuble : les trous normalement destinés à recevoir les charnières tombent à l'endroit des vis de fixation. Pour l'enseigne, *« c'est normal, on ne peut rien faire »*. Léa a dû trouver elle-même une solution. Et ce n'est qu'un exemple parmi beaucoup d'autres !

**Échelle de satisfaction**

★★★ très bon (de 90 à 100 %)
★★ bon (de 80 à 89 %)
★ moyen (de 70 à 79 %)
■ médiocre (de 60 à 69 %)
■■ mauvais (de 0 à 59 %)

## VIANDE IN VITRO

# Adieu veau, vache, cochon…

La viande *in vitro*, ou de synthèse, met en avant des avantages environnementaux et de bien-être animal. Mais elle est fabriquée en laboratoire avec un cocktail de nutriments fournis par l'industrie chimique et quelques cellules animales.

Par **ELSA CASALEGNO**

SOURCE : BEHIND-THE-HYPE-OF-LAB-GROWN-MEAT

Jeunes, branchés, ils mâchent devant une lamelle de steak grillée, une saucisse ou une croquette de poisson avant de hocher la tête, mi-approbateurs, mi-surpris. *« Pas mal finalement, voire très bon »*, semblent-ils dire. Pourtant, la viande qu'ils viennent de goûter a été produite en laboratoire à partir de quelques cellules prélevées sur des animaux (voir notre infographie, p. 53). Ces séances de dégustation, scénarisées dans des vidéos de belle facture, visent à préparer les esprits à la première viande de synthèse, aussi dite *in vitro*, cellulaire, artificielle, de laboratoire, indoor, voire propre – le nom fluctue au gré des commentaires. Cette couverture médiatique considérable a démarré en 2013, date de la première présentation à la presse d'un steak haché de bœuf né dans des éprouvettes, rapidement surnommé « Frankenburger ».

Aux États-Unis, aux Pays-Bas, en Israël ou au Japon, une vingtaine de start-up se sont lancées depuis dix ans. Elles progressent vite, grâce au financement de fonds d'investissement et de grands patrons. Il s'agit de Memphis Meat (qui travaille sur la viande de canard et de poulet), New Age Meats (qui a présenté, en 2018, des saucisses de porc) ou Finless Foods (croquettes de thon) aux États-Unis ; de Mosa Meat (fondée par Mark Post, le créateur du « Frankenburger ») ou Meatable en Europe ; ou encore d'Aleph Farms (bœuf) en Israël. Objectif : commercialiser leur « création » d'ici à 2021.

### Des investissements énormes

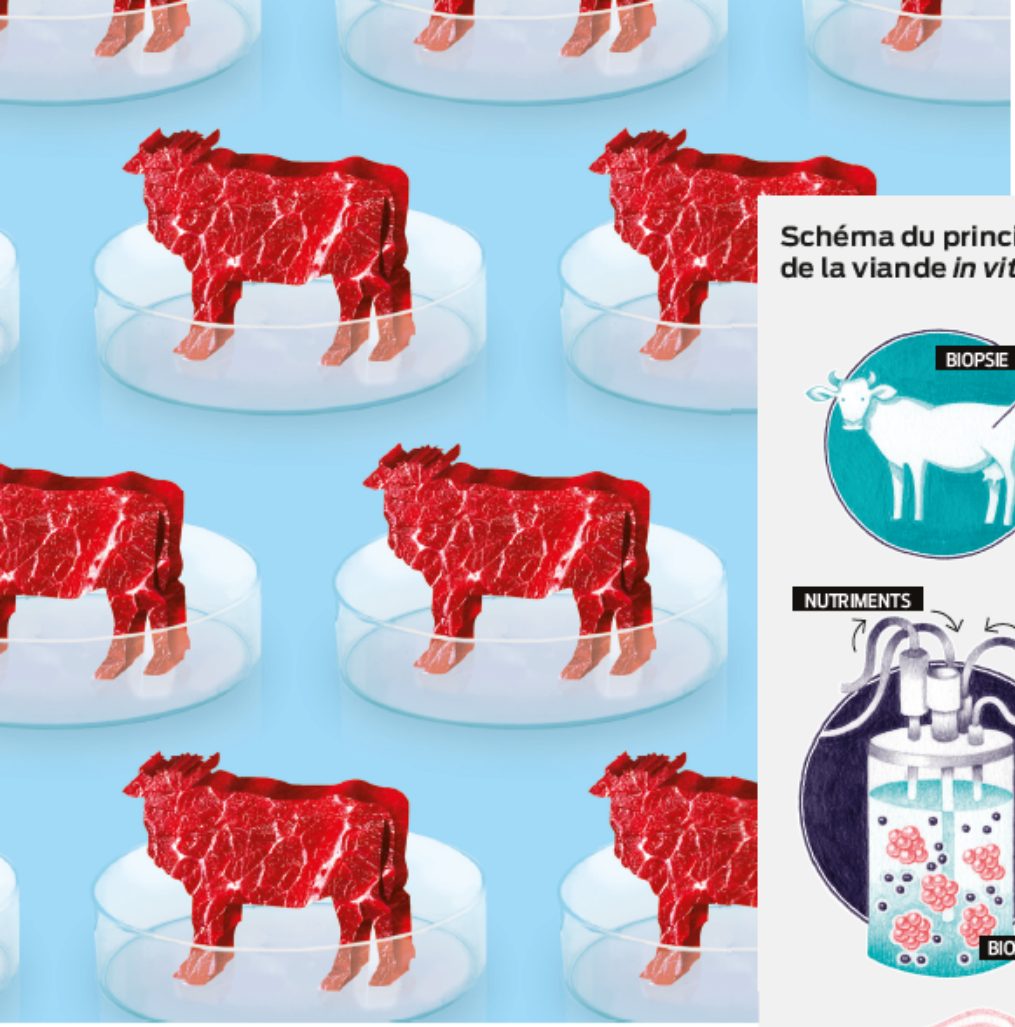
Ces sociétés ont déjà levé des dizaines de millions de dollars auprès de capitaux-risqueurs, mais aussi du laboratoire pharmaceutique Merck, de milliardaires de la Silicon Valley comme Bill Gates (Microsoft) ou Richard Branson (Virgin)… Des géants de l'agroalimentaire comme Cargill, Tyson Foods ou le volailler allemand PHW ont également mis au pot, signe qu'ils y croient. Les avantages de cette viande synthétique seraient nombreux : pas besoin de terres agricoles ni d'antibiotiques, la fabrication se déroulant en milieu stérile. Cette production consommerait très peu d'eau et ne dégagerait pas de méthane, tout en contribuant à satisfaire la demande mondiale en protéines… Enfin, elle comblerait les défenseurs de la cause animale puisqu'il n'y aurait ni souffrance

### RÉGLEMENTATION

**Union européenne.** Selon le règlement INCO (annexe VII part. B), la viande *in vitro* correspondrait à la définition de la viande, à savoir *« les muscles squelettiques des espèces de mammifères et d'oiseaux (…) aptes à la consommation humaine »*. Elle sera soumise à la procédure d'autorisation applicable aux nouveaux aliments (règlement UE n° 2015/2283).

**États-Unis.** La situation de la viande *in vitro* est clarifiée depuis novembre 2018. La procédure d'autorisation sera placée sous le contrôle conjoint du ministère de l'Agriculture et de la Food and Drugs administration (l'équivalent de notre Anses, l'Agence nationale de sécurité sanitaire), sans réglementation spécifique.

12EE12/ABODE STOCK

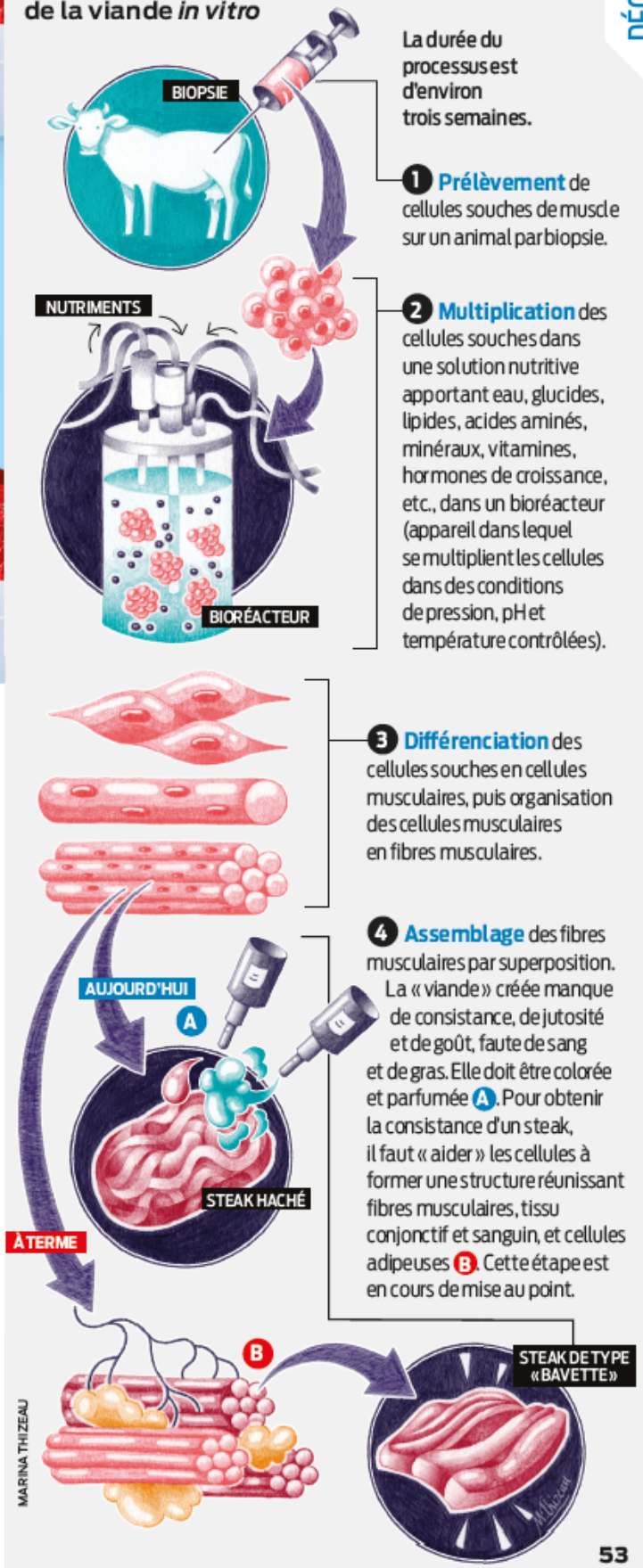


animale ni mise à mort. Pour Didier Toubia, cofondateur d'Aleph Farms, il s'agit pourtant bien d'une *« vraie viande, qui provient d'un animal mais produite de manière contrôlée. Les tissus se régénèrent en permanence, chez le bœuf comme chez l'homme ; on utilise ce processus pour créer une masse musculaire »*. Pour lui, ce produit participe à une solution globale aux problèmes d'environnement, en se substituant partiellement aux élevages industriels polluants. D'ailleurs, *« Aleph Farms s'est positionné sur le bœuf, car c'est la production qui a le plus fort impact »*. Et pour amadouer les amateurs de bonne viande, il précise qu'il sera possible de synthétiser un steak d'une race locale : Salers, Aubrac, Angus, etc.

## Une affaire de goût

Première cible, les jeunes urbains, flexitariens ou adeptes de high-tech. *« Si ça aide à lutter contre le réchauffement climatique et que ce n'est pas mauvais pour la santé, pourquoi pas ? »*, réagit un jeune père de famille. Mais en définitive, ce sont le goût et la texture qui emporteront le morceau. Or, le premier Frankenburger manquait de jutosité, de saveur et de couleur, qu'il avait fallu compenser avec des arômes et teinter avec du jus de betterave. Certains, à l'instar des patrons d'Aleph Farms, ont l'ambition de corriger ces défauts. *« Nous voulons fabriquer directement de vrais steaks, avec l'architecture d'un muscle,* explique Didier Toubia. *Dans cette perspective, nous utilisons un "échafaudage" comestible pour cultiver ensemble les différents types de cellules : fibres musculaires, vaisseaux sanguins, tissu conjonctif et cellules adipeuses. Nous obtenons d'ores et déjà des "prototypes" de petite taille :* >>>

### Schéma du principe de la production de la viande *in vitro*




La durée du processus est d'environ trois semaines.

1 **Prélèvement** de cellules souches de muscle sur un animal par biopsie.

2 **Multiplication** des cellules souches dans une solution nutritive apportant eau, glucides, lipides, acides aminés, minéraux, vitamines, hormones de croissance, etc., dans un bioréacteur (appareil dans lequel se multiplient les cellules dans des conditions de pression, pH et température contrôlées).

3 **Différenciation** des cellules souches en cellules musculaires, puis organisation des cellules musculaires en fibres musculaires.

4 **Assemblage** des fibres musculaires par superposition. La « viande » créée manque de consistance, de jutosité et de goût, faute de sang et de gras. Elle doit être colorée et parfumée A. Pour obtenir la consistance d'un steak, il faut « aider » les cellules à former une structure réunissant fibres musculaires, tissu conjonctif et sanguin, et cellules adipeuses B. Cette étape est en cours de mise au point.

DR

## Point de vue

**JOCELYNE PORCHER**
**Sociologue** à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique)

# « Une appropriation de l'élevage par l'industrie et la finance »

« Avec la viande *in vitro*, il n'y a peut-être pas de mort d'animal, mais il n'y a pas de vie non plus. Ce n'est pas de la viande, c'est du muscle cultivé en laboratoire, qui est supposé se développer hors du corps de l'animal, et non dedans. Or, le corps des animaux n'est pas simplement un outil de production de viande ! La production de protéines *in vitro* est une nouvelle forme d'appropriation de l'animal et de l'élevage par l'industrie et la finance, et le stade ultime de l'industrialisation de l'élevage. Des montants énormes sont investis par des fonds d'investissement, avec l'espoir de profits colossaux. Et par une poignée de milliardaires qui financent aussi les recherches sur le transhumanisme [1], qui inventent le monde de demain à leur image. Quitte à provoquer la disparition du lien multimillénaire entre l'humanité et les animaux domestiques. Pour les tenants de la "clean meat" – la viande propre – il semble n'y avoir aucune voie entre les systèmes industriels et la viande *in vitro*. C'est un déni de l'élevage paysan pratiqué par des millions de personnes.

**Un monde meilleur, vraiment ?**

Déjà au XIXe siècle, les zootechniciens avaient conceptualisé l'animal en tant que fournisseur de viande, qui devenait une ressource comme le bois, le charbon... marquant l'industrialisation de l'élevage. L'objectif était d'obtenir de la matière animale au plus vite et à moindre coût. Mais ce système, hyperpolluant, est à bout de souffle. Et la façon dont sont traités les animaux n'est plus recevable. Dans ce contexte, ces start-up de production de viande *in vitro* arrivent en disant : "Nous avons la solution, hors de l'animal ! Nous allons faire de la viande propre, et aussi un monde meilleur." Mais on confie les ressources alimentaires à des scientifiques et des multinationales. »

*(1) Mouvement qui promeut l'utilisation des découvertes scientifiques et techniques (intelligence artificielle, génie génétique...) pour améliorer les performances humaines et surmonter les limites du corps.*

>>> *6-7 cm de long pour 4-5 cm de large et quelques millimètres d'épaisseur.* » On en est encore au format carpaccio ! Le coût reste aussi un frein : 250000 € pour le Frankenburger il y a six ans, 50 € pour une lamelle de bœuf d'Aleph Farms aujourd'hui. Néanmoins, le prix devrait décliner lorsque la viande sera synthétisée à l'échelle industrielle.

### Un processus classé « secret industriel »

Mais derrière cette communication, peu de précisions sont apportées, secret industriel oblige. Et les à-côtés pas forcément positifs sont occultés. En voici la liste.

- La recette précise est inconnue. Alors que les consommateurs veulent connaître les conditions de production de leur alimentation, ils en seront pour leurs frais avec la viande *in vitro*. Peut-être seront-ils informés du nom du bœuf sur lequel le prélèvement de cellules (biopsie) a été réalisé… Pour le reste, les fabricants se bornent à dire que la solution nutritive dans laquelle croissent les cellules contient des acides aminés, des protéines, des sucres, des vitamines, des minéraux et des facteurs de croissance (hormones). Les nutriments sont donc fournis par l'industrie chimique. Hélas, jusqu'à présent, l'élément principal était du sérum de veau fœtal [1], nécessitant la mise à mort d'une vache et de son veau. Rédhibitoire pour les pourfendeurs de la souffrance animale, et incompatible avec l'argument environnemental. Les start-up travaillent sur des sérums « vegan ». « *Toutes développent des milieux de culture sans ingrédient d'origine animale*, confirme Didier Toubia. *C'est un des challenges les plus importants, parce qu'il doit être bon marché et permettre une croissance optimale.* »

**Le consommateur ne connaîtra pas les conditions de production**

- Le coût énergétique est sans doute élevé. Il est difficile à évaluer, mais ce sera probablement le point faible du système. Chauffer les bioréacteurs, extraire, fabriquer et acheminer les nutriments nécessaires : la facture sera lourde.
- L'impact environnemental est sous-estimé. Si le système ne dégage pas de méthane, il produit du $CO_2$, un gaz à effet de serre moins puissant mais plus persistant.
- Cette nouvelle industrie soulève des questions éthiques. Cette viande se fera avec et par la chimie, un secteur aux mains de multinationales, dont les décisions ne sont pas animées par des considérations philanthropiques. Elle nécessitera des capitaux importants, apportés par des fonds d'investissement. Finalement, cette alimentation hors-sol nous éloigne un peu plus de la nature, en niant la complexité du vivant. Pour un chercheur de l'Inra (Institut national de la recherche agronomique), « *cette production in vitro tient davantage de l'industrie minière que de l'élevage à l'herbe. Elle est alimentée par l'économie de la promesse et lancée à grand renfort de communication en mettant en avant des avantages sociétaux et éthiques excessifs* ».

*(1) Liquide sanguin dont on a enlevé les cellules (globules blancs et rouges et plaquettes) et les protéines de la coagulation.*

Depuis un an, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) encadre l'usage de nos informations personnelles par les acteurs du Web. Mais cette loi européenne est loin de rassurer les consommateurs.

JUJOMATHAV/ADOBESTOCK

## DONNÉES PERSONNELLES

# Confiance en berne

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données) renforce la sécurité de nos données personnelles, pourtant nous n'en avons pas vraiment conscience. Voilà la conclusion d'un sondage [1] que nous avons réalisé pour célébrer, à notre manière, le premier anniversaire de cette loi européenne. Entré en vigueur le 25 mai 2018, le RGPD entérine plusieurs droits existants et en donne de nouveaux. C'est lui qui élargit aux données personnelles l'action de groupe (introduite dans notre législation en 2014, elle permet à certains organismes comme l'UFC-Que Choisir d'engager une action pour un groupement de consommateurs). C'est lui aussi qui entérine le droit à l'oubli, pour que certains liens vous concernant n'apparaissent plus dans les moteurs de recherche. C'est encore lui qui établit le principe de « portabilité des données ». Principe qui contraint les sites Internet à nous permettre de télécharger en un clic toutes les données qu'ils détiennent sur nous.

### L'objectif n'est pas atteint

Durant un an, le RGPD a su faire parler de lui : les trois quarts des personnes que nous avons interrogées (73 %) connaissent son existence. Mais quand il s'agit de mesurer l'impact de ce texte, c'est la douche froide : pour 69 % des sondés, la protection des données personnelles n'a pas évolué en un an. Pire, pour 16 %, elle s'est même détériorée… Il faut se rendre à l'évidence, pour protéger leur vie privée, les consommateurs ne font pas confiance aux sites qu'ils utilisent quotidiennement. 62 % ne font pas ou pas du tout confiance à leur messagerie e-mail (Gmail, Orange Wanadoo, Hotmail, etc.). Ce chiffre grimpe à 65 % pour leur navigateur Internet (Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), à 67 % pour les sites marchands (Amazon, Fnac, CDiscount), et il culmine à 80 % pour les réseaux sociaux comme Facebook ou WhatsApp ! Il faut dire que Facebook, Twitter et Google ont longtemps fait leur beurre avec nos données. Puissent nos combats (et nos victoires, lire ci-dessous) leur couper l'appétit. ◆

*(1) Sondage réalisé en mars 2019 auprès de 5 377 inscrits à la newsletter hebdomadaire de* Que Choisir.

## VICTOIRE — TWITTER, GOOGLE, FACEBOOK CONDAMNÉS

L'attente a été longue, mais les conclusions sont savoureuses. En août 2018, et en février puis en avril 2019, l'UFC-Que Choisir a successivement obtenu la condamnation de Twitter, de Google puis de Facebook pour les clauses abusives de leurs conditions générales et leurs règles de confidentialité. À travers ces décisions, le tribunal de grande instance de Paris confirme des principes fondamentaux pour la protection des données personnelles. D'abord, il reconnaît que les données des utilisateurs constituent une marchandise, puisque Google, Facebook et Twitter les commercialisent afin de vendre de la publicité ciblée. Ensuite, concernant Twitter, il entérine le fait qu'en cochant une case pour accepter les conditions du service, le consommateur n'a pas expressément accepté que ses données soient exploitées. Conséquence heureuse, vos photos et vos tweets ne pourront plus faire l'objet d'une exploitation commerciale (publicité, ouvrages, etc.) sans votre accord. Enfin, le tribunal a estimé que lorsqu'il présente la collecte de données comme *« une simple condition d'amélioration des services »*, Google ne vous dit pas toute la vérité. L'UFC-Que Choisir se félicite de ces jugements favorables et veillera à ce que chaque internaute obtienne réparation.

ÉNERGIE

# Remplacer sa chaudière au

**Les annonces gouvernementales ont été fracassantes, fin janvier. Depuis, les grands groupes ont fait leurs offres. Explications.**

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Le gouvernement a lancé le dispositif *« prime à la conversion des chaudières fioul »* et *« coup de pouce chauffage pour 1 € »*, fin janvier. L'objectif ? Éliminer les 3 millions de chaudières au fioul que comptent les maisons individuelles, S'en prendre au fioul est, de fait, salutaire. D'abord, parce qu'il pollue plus que le gaz. Ensuite, en raison de son prix, qui varie au gré des cours du pétrole, avec des hausses très pénalisantes pour les ménages ruraux. Enfin, parce qu'il émet plus de gaz à effet de serre que le gaz.

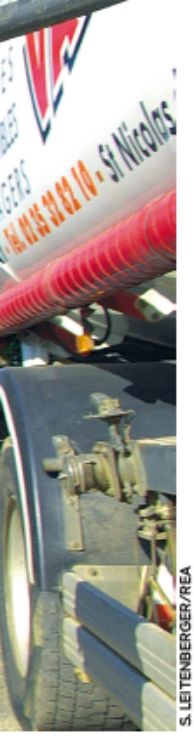
Ce dispositif à 1 € cible les ménages très modestes propriétaires de leur logement. Le financement repose à la fois sur les certificats d'économie d'énergie (*QC* n° 578) et sur les aides de l'Anah, l'Agence nationale de l'habitat. Mais tout a été ficelé entre les ministres et quelques grands groupes.

*Que Choisir* appelle à la méfiance car, comme d'habitude, des entreprises et des réseaux de vente sans scrupule profitent de cette opportunité. L'UFC-Que Choisir du Morbihan bataille déjà pour réparer les dégâts. Sous couvert de monter un dossier pour faire bénéficier des aides publiques, des commerciaux obtiennent un rendez-vous à domicile. Les ménages signent « l'étude » qu'on leur présente. En réalité, il s'agit d'un bon de commande pour une pompe à chaleur et un chauffe-eau thermodynamique, assorti d'une demande de crédit Domofinance ou Sofinco. Montant : 30000 à 32000 € avec Arbreco ou Green Rge !

Et puis, la plupart des sites et des publicités emploient la formule *« à partir de 1 € »*. Il est alors possible que les ménages les plus modestes n'aient même pas accès à une offre à 1 € (voir encadré « aides »). Quant aux nombreux particuliers qui ne relèvent pas de cette catégorie des ménages modestes définie par l'Anah, ils paieront beaucoup plus. Signaler *« à partir de 1 € »* est accrocheur mais pas informatif.

### Il faut d'abord penser à l'isolation

Ce soutien au seul chauffage fait, en outre, débat. *« On ne peut pas être contre l'idée de remplacer les chaudières au fioul,* souligne Olivier Sidler, porte-parole de l'association NégaWatt. *Mais les personnes défavorisées habitent souvent des passoires énergétiques, changer leur mode de chauffage sans avoir isolé au préalable est un non-sens. »* D'autant plus que les ménages très modestes n'ont le choix qu'entre une pompe à chaleur (PAC) air/eau et une chaudière gaz à condensation. Or, si les gens se chauffent au fioul, c'est souvent parce qu'ils n'ont pas le gaz de réseau. On s'apprête donc à les équiper massivement de pompes à chaleur. *« Mettre une PAC dans une passoire énergétique n'apporte rien,* dénonce Jean-Baptiste Lebrun, directeur du Cler, le réseau pour la transition énergétique. *Confier l'accompagnement des ménages très modestes à de grands groupes sans prévoir une vraie rénovation basée sur les conseils des Espaces Info Énergie est une erreur. »* Même l'Ademe (Agence de la maîtrise de l'énergie et de l'environnement) l'admet : *« Une PAC ne convient pas dans une maison peu isolée. »* Alors, le gouvernement pourra sans doute se réjouir d'avoir éliminé une partie des chaudières au fioul. Les foyers en précarité énergétique, eux, n'auront rien gagné en confort et sans doute guère économisé. Seuls les fournisseurs d'énergie feront une bonne affaire. Financer la conversion des chaudières fioul les aide à remplir leur quota de certificats d'économies d'énergie et à échapper aux pénalités financières. ◆



S. LEITENBERGER/REA

J. FOUQUET/MAXPPP

Chaudières à granulés

## Une offre gratuite sous condition

Ni recours aux aides de l'Anah ni crédit d'impôt… L'offre Hellio de chaudière à granulés gratuite en remplacement d'une chaudière au fioul est signée Geo Plc, un spécialiste des certificats d'économies d'énergie (Cee). Elle est financée à 100 % par ces derniers. Proposée sur le site machaudieregratuite.fr, cette solution est réservée aux ménages très modestes et modestes. Pour l'instant, elle se cantonne au Grand Est et à l'Isère, faute d'artisans RGE Qualibois partenaires ailleurs. Dommage que le silo de la chaudière gratuite soit seulement de 460 kg. Cela impose de s'approvisionner en sacs et de recharger souvent, c'est à la fois plus contraignant et plus cher qu'en grande quantité. Reste que remplacer une chaudière au fioul par une chaudière automatique à granulés est ce qu'il y a de mieux (voir *QC* n° 576). *Que Choisir* recommande cette option même si l'on n'a pas droit à la gratuité. L'idéal est un silo de stockage de 3 tonnes. L'alimentation est alors automatique, on ne s'occupe de rien durant la saison de chauffe et on est livré par camion à un prix plus compétitif qu'en sac. En cumulant les 2 500 € de prime Cee et le crédit d'impôt, l'installation se rentabilise à coup sûr.

# fioul pour 1 € ?

## QUI A DROIT À QUOI ?

**Toutes les aides pour changer sa chaudière au fioul ou sa vieille chaudière gaz.**

### LES MÉNAGES TRÈS MODESTES

Pour un couple, l'Anah (Agence nationale de l'habitat) fixe le plafond de revenus à 21 630 € en région, 30 044 € en Île-de-France. Entre la prime financée par les certificats d'économies d'énergie (Cee) et les aides Habiter mieux Agilité de l'Anah, le reste à charge est, en principe, de seulement 1 €.

#### LES OFFRES À 1 €

**# PACTE ÉNERGIE SOLIDARITÉ, EFFY**
Pompe à chaleur air/eau.
**L'offre à 1 €** est la spécialité de Pacte Énergie Solidarité. Le particulier signe un devis de 1 €, l'opérateur s'occupe de tout. Le niveau d'isolation du logement est vérifié avant de valider l'installation de la pompe à chaleur. Si les combles ne sont pas ou mal isolés, les ménages sont d'abord orientés vers l'isolation à 1 €.

**# ÉNERGIE POUVOIR D'ACHAT, ENGIE HOME SERVICES**
Chaudière gaz à condensation ou pompe à chaleur air/eau.
**Le devis est de 1 €,** la filiale d'Engie Teksial s'occupe de tout. La solution chaudière au gaz naturel est plus pertinente que la pompe à chaleur, car Engie ne se préoccupe pas de l'isolation (voir p. 56).

**# MON ÉNERGIE TOUT COMPRIS, TOTAL**
Chaudière gaz, bois ou pompe à chaleur.
**L'offre à 1 € n'existe pas.** Total abonde la prime Cee jusqu'à 5 500 € pour les ménages très modestes.

**# MON CHAUFFAGE DURABLE, EDF**
Pompe à chaleur air/eau.
**L'offre à 1 € n'existe pas**. EDF abonde la prime Cee à 5 500 € pour les ménages très modestes et modestes. Un ménage très modeste aura un reste à charge de 640 €, selon EDF, et il doit monter son dossier d'aides. EDF équipe en pompe à chaleur sans se préoccuper de l'isolation.

**À noter**
– Les offres à 1 € concernent l'équipement de chauffage, pas les travaux induits ou annexes.
– Attention, passer du fioul à du gaz propane en citerne est une grave erreur : le combustible coûte encore plus cher ! Seul le gaz naturel (réseau) est pertinent.

### LES MÉNAGES MODESTES

Pour un couple, l'Anah fixe le plafond de revenus à 27 729 € en région, à 36 572 € en Île-de-France.
**# PRIME CEE :** 4 000 € pour une pompe à chaleur air/eau ou une chaudière bois, 1 200 € pour une chaudière gaz à condensation.
**# AIDES ANAH :** 35 % du coût HT du matériel et de la pose.
**# CRÉDIT D'IMPÔT :** 30 % sur le reste à charge.

**À noter**
Les offres d'EDF et d'Engie visent aussi les ménages modestes, avec des restes à charge de 2 000 € chez EDF, 299 € chez Engie pour la chaudière gaz, 1 490 € pour la pompe à chaleur.

### LES AUTRES MÉNAGES

**# PRIME CEE :** 2 500 € pour une pompe à chaleur air/eau ou une chaudière bois, 600 € pour une chaudière gaz à condensation.
**# CRÉDIT D'IMPÔT :** 30 % sur le reste à charge, prime déduite.

## RACHAT DE DETTE

# L'arnaque Ader Capital, un cas d'école

**La proposition était séduisante. Les consommateurs devaient économiser des milliers d'euros en faisant racheter leurs crédits. En réalité, leur endettement a explosé ! Révélations sur une arnaque.**

—Par **ÉLISA OUDIN**

Les plaintes de victimes continuent de parvenir à l'association locale de l'UFC-Que Choisir de Nancy. C'est elle qui a lancé l'alerte en 2017 contre les pratiques douteuses de la société Ader Capital et de son réseau de distribution, Crédit Consulting. Des structures spécialisées dans le rachat de dettes. Des dizaines de personnes se trouvent aujourd'hui dans des situations désespérées, avec un taux d'endettement qui dépasse 70%. Plusieurs ont déjà dû vendre leur maison, d'autres attendent avec angoisse que le tribunal accepte de suspendre le remboursement d'une partie de leurs emprunts. Ces consommateurs avaient fait racheter leurs dettes par Ader Capital, moyennant le paiement d'un prix de cession. Cette société devait en principe prendre le relais pour payer à leur place les mensualités auprès des banques. Mais depuis plusieurs mois, plus personne n'a de nouvelles d'Ader… et surtout de l'argent qui lui a été versé (voir aussi *Que Choisir Argent* n° 154, actuellement en vente).

### Une façade si rassurante

Tout a commencé fin 2016, lorsque des centaines de particuliers ayant souscrit des prêts, notamment pour des travaux (isolation, panneaux photovoltaïques, etc.), reçoivent l'appel de commerciaux de Crédit Consulting. Ces derniers disent être mandatés par une société immatriculée à Londres, Ader Capital Ltd, pour distribuer un produit financier révolutionnaire : le rachat de dette, récemment autorisé par la loi. *« Nous rachetons vos crédits et la cession sera opérationnelle dans un ou deux ans,* assurent les commerciaux. *À cette date, nous prendrons en charge tous vos remboursements. »* Seule obligation en attendant : souscrire de nouveaux crédits (entre 10000 et 20000 €, en moyenne) et verser l'argent à Ader Capital. Qui promet de le faire fructifier, afin de permettre le remboursement de tous les prêts (anciens et nouveaux).

### L'envers du décor est inquiétant

Contrats types, synthèse des crédits, tableaux d'amortissement : tout avait une apparence parfaite. Jusqu'à la quinzaine d'agences où les emprunteurs pouvaient rencontrer des conseillers. Car Éric Guilloteau, le véritable patron d'Ader Capital, est un ancien professionnel, expert dans le rachat de prêts. Après une première expérience en Angleterre, il rejoint Partner Finances puis le groupe GE Money Bank en tant que directeur des engagements et du marketing.

### Drôles de liens

Il existe des liens financiers entre Éric Guilloteau, « impliqué » dans l'affaire Ader, et des personnalités politiques du Rassemblement national (RN, ex-FN). C'est le cas de l'investisseur Pierre Grandjean, ex-président (en 2016) d'Audace, un collectif d'entrepreneurs rattaché au FN. Il est le patron d'Evergrowth Venture. Un fonds d'investissement créé sur l'île Maurice (sans doute en 2018), et dans lequel Éric Guilloteau est conseiller stratégique. Au téléphone, Pierre Grandjean, ancien associé du cabinet Samuel Maréchal, le père adoptif de Marion Maréchal-Le Pen, a affirmé à *Que Choisir* ne pas connaître Ader Capital. Pourtant, nous avons retrouvé un document d'une société d'investissement de droit luxembourgeois (Afrimalin) montrant que celle-ci compte parmi ses six actionnaires Pierre Grandjean et… Ader Capital. Par ailleurs, Éric Guilloteau est lié à la famille Gannat. Pascal, le père, conseiller régional FN des Pays de la Loire et ancien membre du comité central du parti, est l'un des quatre associés de la société Budgetude avec l'un de ses fils, Louis-Joseph, Éric Guilloteau et le fils de ce dernier, François-Xavier. Cette société, créée en 2015, est spécialisée dans le rachat de crédits, mais elle n'affiche aucun bilan ni activité. En outre, Louis-Joseph Gannat se présente comme ayant travaillé pour Crédit Consulting. Pascal Gannat nous a dit au téléphone ignorer les montages mis en place par la société Ader Capital.

ANNE-GAËLLE AMIOT

Entre 2011 et 2015, il conseille même Bernard Tapie et son fils pour développer l'activité de BLT financement, spécialisée dans le rachat de crédits.
À y regarder de plus près, le CV d'Éric Guilloteau est moins rassurant. Lui et son associé, Damien Raut, ont multiplié les liquidations judiciaires. Ils ont fondé une douzaine de sociétés : Ader Capital Ltd, Pay for you Ader Capital SL, Crédit Consulting, Sourceo, Budgetude, Consoleader, Eolia, Natureco, Hometa, Batun… Toutes sont en dépôt de bilan ! Plus grave, selon des témoins, Éric Guilloteau aurait fait l'objet d'une condamnation par la justice en 2014 en lien avec son activité de l'époque et serait frappé d'une interdiction de gérer une entreprise. *« Éric Guilloteau crée de nombreuses sociétés pour les mettre en sommeil et les réactiver s'il en a besoin »*, rapporte Grégory Eigelthinger, qui connaît bien les méthodes de l'ex-patron d'Ader. Ce dernier l'a recruté en 2016 pour développer la société Hometa, dirigée par Damien Raut. Grégory Eigelthinger s'est ensuite occupé du réseau de commerciaux de Crédit Consulting, avant de commencer à avoir des doutes sur les méthodes d'Éric Guilloteau et d'entrer en conflit avec lui.

### C'est loin d'être fini

Mi-2017, Grégory Eigelthinger lance l'alerte, avec un autre ancien commercial de Crédit Consulting, Kalid Mesri, contre les procédés de Guilloteau à Ader Capital. Cette société, en tout cas, se révèle une coquille vide, sans salariés ni activité, si ce n'est récolter l'argent des clients avant de le réexpédier vers l'île Maurice. Quant à Crédit Consulting, elle n'a jamais été inscrite au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias), alors qu'il s'agit d'une obligation légale. Ce registre permet de s'assurer de la solidité financière des entreprises.
Une instruction judiciaire a été ouverte par le tribunal de Nantes contre Éric Guilloteau et ses associés. Elle pourrait déboucher sur une mise en examen. L'UFC-Que Choisir va se constituer partie civile dans l'affaire. En attendant Éric Guilloteau, Anne-Marie Cassard, sa compagne, et Damien Raut semblent toujours actifs. Installé fin 2017 sur l'île Maurice, officiellement pour créer une société d'investissement, Éric Guilloteau apparaît comme conseiller stratégique d'Evergrowth Venture. Selon Grégory Eigelthinger, cette société aurait accueilli les millions d'euros récoltés par Crédit Consulting auprès des clients. Il semble en outre, selon un témoin basé au Maroc, qu'Éric Guilloteau s'apprête à lancer une nouvelle opération de démarchage financier, « l'isolation à 1 € », *via* une société implantée à Marrakech, NovaWave. Damien Raut vient également de créer Budgetude (qui porte le même nom qu'une autre société d'Éric Guilloteau, voir encadré p. 58). ◆

L'affaire Ader Capital fait également l'objet d'un article dans ***Que Choisir Argent*** **n° 154, actuellement en vente (4,95 €).**

**À RETENIR**

### Quels recours ?

*« La première chose à faire*, estime Jacques Fleury, président de l'association locale UFC-Que Choisir de Nancy, *est de déclarer, avant le 20 juin 2019, sa créance auprès du mandataire judiciaire (Me Jouain, à Nantes). »* Les victimes peuvent, en outre, saisir la commission de surendettement des particuliers, afin de demander un rééchelonnement ou une annulation de leur dette. En attendant sa réponse, elles peuvent déposer un recours en référé (procédure d'urgence) devant le tribunal d'instance pour solliciter la suspension des échéances des prêts en cours, pour 24 mois au maximum. Elles pourront se constituer partie civile dans le cadre de l'action pénale ouverte au tribunal de grande instance de Nantes.
# Pour plus d'information, s'adresser à l'association locale UFC-QC de Nancy ou au collectif de soutien aux clients d'Ader Capital, via son compte Facebook : https://www.facebook.com/groups/697470010630951/

VIAGOGO

## Belle culbute du prix des billets

Sur la billetterie en ligne Viagogo, j'ai commandé trois places pour le spectacle Shen Yun, fin mars à Nice. Le prix affiché était de 109 € la place, mais sans les frais, était-il précisé. Une fois la transaction effectuée par carte bancaire, je me suis aperçue que mon compte allait être débité de 453,69 €. J'ai envoyé plusieurs réclamations et demandes de précisions. Viagogo a fini par me téléphoner depuis une plateforme située à l'étranger. Mon interlocuteur m'a assuré que le site se contentait de mettre en relation acheteurs et vendeurs. J'en doute. Viagogo est sûrement le principal bénéficiaire de ce commerce. J'ai reçu mes trois billets. Ils ont été émis par Auchan et ont une valeur faciale de 69 € chacun. Une belle marge pour celui qui a encaissé la somme débitée de mon compte. Et il y a fort à parier que ce soit Viagogo !

**Danielle Aznar,** Mandelieu-la-Napoule (06)

LOGEMENT

## Dépôt de garantie non remboursé

J'ai quitté le logement que je louais le mercredi 17 octobre 2018, date de l'état des lieux. Après 3 mois d'attente, j'ai contacté le responsable d'agence en charge de cette location, afin de savoir quand allait m'être restitué mon dépôt de garantie, le délai étant dépassé. Le responsable m'a dit avoir envoyé par courrier le remboursement intégral. Quelques jours plus tard, je n'avais toujours rien reçu. Comment faire pour récupérer cette « caution » ? ◆ **Robert Dufaut,** Limoges (87)

**LA RÉPONSE DE QC** Le dépôt de garantie ou son solde doit être restitué par votre bailleur dans un délai maximal de deux mois à compter de la remise des clés (art. 22 alinéa 2 de la loi du 6/07/1989). Ce délai est d'un mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée (art. 22 alinéa 4). Afin d'obtenir le remboursement de votre dépôt de garantie, vous devez vous adresser non pas à l'agence mais au bailleur (arrêt Cour de cassation 3e ch. civ. du 26/11/2014, nº 13-24351). Envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception à votre propriétaire en le mettant en demeure de vous restituer les sommes dues. Exigez, en plus du dépôt de garantie (ou de son solde), le versement d'une pénalité équivalente à 10 % pour chaque période mensuelle commencée en retard (art. 22 alinéa 7). À défaut de remboursement, vous pouvez soit saisir la Commission départementale de conciliation, qui siège en préfecture, soit saisir le tribunal d'instance du lieu où se situe la location.

FREE

## En rade de longs mois

Dans votre numéro de mars (QC nº 578), Free arrive deuxième dans le palmarès des fournisseurs d'accès à Internet (FAI). L'an dernier, j'ai changé d'opérateur et opté pour l'offre « mini 4K » de Free. Le petit prix et la bonne réputation de ce FAI ont motivé mon choix. Pendant 10 mois, je n'ai pas eu accès aux principales chaînes de télévision aux heures de grande écoute. J'ai alors eu très souvent à composer le numéro de la plateforme technique, le 32 44. Mais difficile d'obtenir un conseiller. Et quand vous en avez un, il part du principe que le matériel Free est fiable et que le dysfonctionnement est lié au client qui ne sait pas l'utiliser. J'ai dû maintes fois manipuler les branchements, la programmation, etc. Sans résultat. Finalement, au bout de 10 mois, un conseiller m'a longuement écoutée, posé les bonnes questions, et tout est rentré dans l'ordre. Il s'agissait d'une mauvaise configuration de ma ligne chez Free. Dommage qu'il ait fallu attendre autant de temps... ◆

**Élisabeth Grataud,** par courrier électronique

ILLUSTRATIONS JIHO

ADRESSEZ VOS COURRIERS
**233, BD VOLTAIRE, 75555 PARIS CEDEX 11**
OU VOS MAILS
**COURRIERDESLECTEURS@QUECHOISIR.ORG**

## Inadmissible !

LA POSTE

### Les tarifs, c'est sur le Web

Voulant prendre connaissance des nouveaux tarifs, je me suis rendue à mon bureau de poste. On m'a répondu que je les trouverai sur Internet. J'ai failli répondre que quand je me renseigne sur le prix d'une paire de chaussures dans un magasin, on ne me dit pas d'aller le chercher sur le site Web de l'enseigne ! J'ai, en revanche, demandé pourquoi les tarifs n'étaient pas affichés. Réponse de l'employé : l'heure est à la dématérialisation et il n'est pas possible de les imprimer. C'est inadmissible. Je me mets à la place des personnes âgées qui n'ont ni ordinateur ni smartphone. Et qui se trouvent bien dépourvues lorsqu'elles veulent avoir communication des tarifs postaux ! ◆

**Mme de Frescheville,** Domont (95)

HÔTELS

### Qui paye la casse ?

En séjour dans un hôtel, j'ai chuté en sortant de la baignoire et j'ai cassé le bac de douche. L'hôtelier m'a fait payer les dommages. Je me demande s'il pouvait me les facturer. J'ai voulu ensuite faire jouer mon assurance mais la compagnie refuse de prendre en charge le sinistre, ce cas n'étant pas couvert dans mon contrat. Est-ce normal ? ◆ **Jean-Pierre Lapaume,** Douchy-les-Mines (59)

**LA RÉPONSE DE QC** Vous êtes entièrement responsable de l'accident. L'hôtelier a donc le droit de vous demander de l'indemniser pour les dégâts que vous avez causés au bac à douche. En revanche, si vous démontriez que le sol était anormalement glissant, votre responsabilité pourrait n'être que partiellement engagée, voire exclue. Un hôtelier doit en effet garantir à sa clientèle la sécurité dans son établissement (arrêts Cour de cassation 1re ch. civ. 22/05/1991 n° 89-21791, Cour de cassation 1re ch. civ. 8/02/2005 n° 01-10309). Concernant votre assurance multirisque habitation responsabilité civile, relisez votre contrat pour vérifier les conditions de garantie et les exclusions. Ces dernières doivent être formelles et limitées (art. L. 113-1 du code des assurances). Si la réponse de l'assureur est justifiée, regardez si vous ne disposez pas d'une garantie villégiature qui couvrirait ce risque. Enfin, si vous avez réglé par carte bancaire, prenez connaissance des dispositions de l'assurance qui y est adossée.

ORDURES MÉNAGÈRES

### Une taxe sur le zéro déchet

Le logement que je possède est inoccupé depuis plus d'un an. Malgré cela, et à mon grand étonnement, la taxe d'ordures ménagères a été prélevée par les services fiscaux sur mon compte pour ce logement vide. Est-il possible de récupérer cette taxe et comment ?

**Michèle Latourette,** Mulhouse (68)

**LA RÉPONSE DE QC** La taxe d'enlèvement d'ordures ménagères, qui est décidée par la commune ou le groupement de communes, est une imposition. À la différence d'une redevance, elle est due, en principe, par tout propriétaire soumis à la taxe foncière pour ses propriétés bâties, sans correspondance avec le service réellement rendu (art. 1521 du code général des impôts, le CGI). C'est pourquoi elle peut se révéler injuste pour ceux qui, comme vous, n'ont pas eu besoin de ce service depuis de nombreux mois. Par exception, il est cependant possible d'en être déchargé ou d'en obtenir une réduction (art. 1524 du CGI). Pour cela, il vous faut remplir trois conditions : votre logement est normalement destiné à la location, il est inoccupé depuis plus de trois mois et cette vacance est indépendante de votre volonté (réponse ministérielle n° 5127, publiée au *JO* du 08/05/2018). Si tel est le cas, faites votre demande de dégrèvement à votre centre des impôts, par courrier accompagné des justificatifs. Attention, celle-ci doit être adressée au plus tard le 31 décembre de l'année suivant celle où le logement a été vacant pendant au moins trois mois.

STATIONNEMENT

## Pas de chèque pour l'amende

Sur mon pare-brise, j'ai trouvé un forfait de post-stationnement (FPS). J'ai souhaité en payer le montant par chèque. Or dans les moyens proposés, je ne trouve pas le chèque. Est-ce normal ?

**Roger de Barda,** Céret (66)

**LA RÉPONSE DE QC** Depuis le 1er janvier 2018, les contraventions liées au stationnement ont laissé place à une redevance de stationnement (art. L. 2333-87 du code général des collectivités territoriales). Les collectivités locales en déterminent les modalités de paiement et peuvent déléguer la gestion du stationnement payant à des sociétés privées, telles Streeteo, Moovia, Effia. Les conducteurs sont informés des modalités de règlement. Pour le paiement rapide, elles sont indiquées sur la notice d'information ou sur l'avis déposé sur le véhicule en infraction. Généralement, le règlement se fait en ligne. Ce mode de paiement unique a été jugé valable, car répondant à un objectif d'intérêt public sans imposer une contrainte disproportionnée à l'usager (rép. min. du 6/12/2016 nº 98414 *JO Assemblée nationale*). Pour les communes ne proposant pas le paiement rapide, ou si vous n'avez pas payé dans les délais vous permettant de bénéficier d'une minoration, vous recevrez un avis de paiement par la poste. Vous pourrez alors vous acquitter du montant à verser en choisissant l'une des solutions possibles, notamment le chèque.

EXPRIMEZ-VOUS SUR NOTRE FORUM OUVERT SUR **QUECHOISIR.ORG ET SUR NOTRE PAGE FACEBOOK**

PLAQUE DE CUISSON

## Il est sérieux, le directeur ?

Avec ma plaque mixte induction/gaz de marque Brandt, il est difficile de faire fonctionner les deux plaques à induction, la puissance de chauffe alternant sur l'une et l'autre toutes les 3 secondes. Je suis allé au service après-vente du magasin Darty qui m'a vendu l'appareil. Le directeur, à qui j'ai montré les vidéos prises pour expliquer le problème, n'a rien trouvé d'anormal, car *« il y a un partage de puissance entre les deux plaques »*. Puis il m'a dispensé ses « conseils » : *« Vous n'avez qu'à cuisiner avec une seule plaque à chaque fois »* ou, plus savoureux, *« il fallait acheter Bosch »*. Au final, personne – ni chez Darty ni chez Brandt – ne semble admettre qu'une variation de puissance de chauffe empêche de cuisiner correctement. ◆

**Hugues Leclere,** par courrier électronique

**LA RÉPONSE DE QC** Ce directeur de magasin a raison. Pour chauffer à puissance plus faible, une table à induction alterne des phases de fonctionnement et des phases de pause. Ce fonctionnement périodique est similaire à celui utilisé par les fours à micro-ondes, dès lors que l'on ne chauffe pas à puissance maximale.

**Qu'on se le dise !**

DENTIFRICES

## Une rumeur infondée

Je voudrais savoir si la couleur (vert, bleu, rouge, noir) du rectangle en bas des tubes de dentifrice correspond à la qualité du dentifrice. Il se dit que s'il y a un petit carré noir en bas du dentifrice, cela signifie qu'il est « chimique ». Est-ce vrai ? ◆

**Sémia Bachil,** par courrier électronique

**LA RÉPONSE DE QC** Cette rumeur est infondée. Les dentifrices ont leur composition affichée sur l'emballage, c'est cela qui permet de savoir ce qu'il y a dedans. Nos publications sur les ingrédients indésirables et notre appli QuelCosmetic peuvent vous aider à décrypter ces listes. Le carré ou rectangle de couleur sert de repère lorsqu'on coupe les tubes de dentifrice en usine. Les emballages arrivent chez les fabricants de cosmétiques en très longs tubes et ce sont des cellules optiques qui détectent la couleur pour déclencher la découpe. Elles ne savent pas « lire » toutes les couleurs, il faut donc adapter la couleur de ce repère à ce qu'est capable de lire la cellule sur la chaîne du fabricant concerné.

RED BY SFR

## Zéro pointé en géographie

Comme j'effectue de nombreux séjours au Québec, et que je passe des appels depuis mais aussi vers cette destination, j'ai opté pour le forfait *« 15 € 15 Go »* de Red by SFR. Cette formule propose, entre autres, des appels et SMS illimités depuis l'Union européenne vers l'Amérique du Nord. Or, pour l'opérateur, le terme *« Union européenne »* exclut la France ! Cette interprétation m'a coûté 125 € de dépassement pour un mois. Il faut souscrire une option à 2 € mensuels, à chercher dans les annexes de l'offre, pour qu'elle soit incluse. Red by SFR a-t-il le droit de procéder ainsi ? ◆

**Marc Degiovanni,** Le Cannet (06)

**LA RÉPONSE DE QC** Avant la souscription, un opérateur téléphonique doit informer avec clarté des caractéristiques du forfait qu'il propose (articles L. 111-1 et L. 224-27 du code de la consommation). Sur son site Internet, la présentation de l'offre ne doit pas induire le consommateur en erreur sur la prestation attendue. Dès lors que les informations sont confuses et semblent contradictoires, le doute doit profiter au consommateur (art. L. 211-1 du code de la consommation). Contestez votre facturation en écrivant au service client de l'opérateur et mettez en avant les informations discordantes. Red by SFR devra démontrer qu'au moment de votre souscription vous pouviez accéder à une information claire, non équivoque et facilement compréhensible. En cas de refus du service client, adressez-vous d'abord au Service national consommateur de SFR, puis au médiateur des communications électroniques. N'hésitez pas à vous faire aider d'une association locale UFC-Que Choisir.

ANTARGAZ

## Un rachat qui traîne

Lassé des relations tendues que j'ai avec Antargaz, j'ai décidé, comme le prévoient les conditions générales, de racheter la citerne que cet opérateur avait installée en 2004. J'ai pris l'initiative à l'échéance du dernier contrat de 3 ans souscrit. Pour cela, il fallait envoyer une lettre recommandée avec un chèque pour le rachat de la citerne. Antargaz a accusé réception de ma demande quelques jours plus tard en me précisant qu'il fallait… que je donne mon accord pour ce rachat (!), afin de préparer les documents techniques et la facture l'officialisant. Au moment de vous écrire, j'attends toujours. Faire traîner les choses semble une technique pour nous faire revenir sur notre décision. Car Antargaz m'a entre-temps proposé un nouveau contrat que j'ai refusé. Or, tant que cet opérateur n'a pas fourni les documents liés au rachat, les distributeurs de propane concurrents ne peuvent pas me livrer. Et ma citerne se vide… ◆

**Alain Bernard,** La Haie-Fouassière (44)

NUMÉRO SURTAXÉ

## Jeu de piste très coûteux

Un jour férié, me trouvant dans un village alsacien, non loin de Colmar (68), j'ai voulu appeler un médecin, car je souffrais de problèmes intestinaux très douloureux. Le généraliste local ne répondant pas, j'ai cherché sur Internet le numéro de SOS médecins. J'ai trouvé le 118 418. D'emblée, il est rappelé que la communication sera facturée 2,99 € la minute. Puis on m'informe que le numéro va m'être adressé par SMS. Rien ! Je rappelle. Toujours rien ! À mon troisième appel, j'exige qu'on m'indique le numéro que je cherche. On me donne un nouveau numéro surtaxé, le 36 24. Je tombe alors sur un service médical à Mulhouse. Il me précise que personne ne se déplacera du fait de l'éloignement. Mon interlocuteur me conseille de composer le 15, le numéro du Samu. Celui-ci m'a invité à me rendre au centre médical de Colmar, ouvert en ce jour férié. J'y suis allé en voiture (c'était à 10 minutes du lieu où je me trouvais) et j'ai été très rapidement ausculté par un médecin. Le 15 est gratuit. Plus tard, je découvrirai que les différents appels que j'ai passés pour avoir, sans résultat, le numéro d'un praticien, m'ont coûté la bagatelle de 43,98 € ! À savoir.

**Jean Mouton,** Neuilly-Plaisance (93)

# Zoom sur le superéthanol E85

Réaliser des économies au moment de faire le plein est possible avec le carburant alternatif superéthanol E85. Mais certaines conditions et prérequis sont à respecter, comme avoir fait installer au préalable un boîtier spécifique avant de l'utiliser. Le point sur ce nouveau combustible.

## 1 Prix au litre attractif

Le superéthanol E85 est à 0,68 € le litre (au 15 janvier 2019), contre 1,45 € pour le SP95-E5. Une différence de prix due à la composition de l'E85 : il contient de 65 à 85 % d'éthanol (le dosage est moindre l'hiver pour faciliter les démarrages), produit à partir de cannes à sucre, de céréales et de betteraves. Sur le plan environnemental, l'intérêt de ce carburant se discute, car sa production fait appel aux grandes cultures intensives. D'un autre côté, son utilisation permet de diviser par deux les rejets de gaz carbonique, de réduire de 90 % les émissions de particules fines et de 30 % celles d'oxyde d'azote.

## 2 Boîtier à installer

Le véhicule doit être Flexfuel, autrement dit muni d'un boîtier spécifique, de série (l'offre des constructeurs est, pour l'heure, quasi inexistante) ou monté en après-vente. Dans ce dernier cas, le moteur ne dispose pas des réglages nécessaires pour fonctionner à l'E85. Le boîtier et le montage coûtent entre 800 et 1 300 €. L'homologation, obligatoire, est comprise dans ce tarif. Sans cet équipement homologué, le véhicule sera refusé lors du contrôle technique. Et en cas d'accident, il pourra être considéré non conforme au type de carburant identifié sur la carte grise. Les assurances pourront invoquer ce prétexte pour ne pas vous dédommager. En cas de vente du véhicule, ce boîtier peut être récupéré et réutilisé, mais il faudra contacter l'installateur pour réaliser l'intervention et les démarches administratives. L'arrêté du 30/11/17 dispose en effet que le certificat d'immatriculation du véhicule transformé doit être mis à jour par le fabricant lors de l'installation. Si on retire ledit boîtier, il faut aussi modifier le certificat d'immatriculation.

**# À noter.** En cas d'un problème moteur dû à ce dispositif, c'est la garantie du fabricant du boîtier qui doit être activée.

TUCUMAN

## 3 Réglages spécifiques

Sans boîtier dédié installé sur le véhicule, le moteur ne dispose pas des réglages spécifiques pour rouler à l'E85. Faire le plein de carburant avec de l'E85 peut entraîner des dysfonctionnements (ratés de combustion, perte de puissance...), voire des dommages mécaniques (déformation des soupapes, destruction du catalyseur...). Ces phénomènes sont encore plus marqués en conditions froides. En outre, sans boîtier, il n'est pas conseillé non plus de mélanger de l'E85 avec un autre carburant car, là encore, le moteur ne serait pas réglé pour.

## 4 Toutes les essences acceptées

Un véhicule Flexfuel fonctionne avec n'importe quelle essence : SP95, SP95-E10, SP98 et E85. Le mélange dans le réservoir ne perturbera pas la conduite. Donc, aucun risque de panne sèche si on ne peut pas s'approvisionner en E85. En février 2019, 1 197 stations-service distribuaient de l'E85 en France, et le réseau continue de s'étendre. Elles sont listées sur l'application Mes Stations E85 et sur le site bioethanolcarburant.com.

## 5 Une rentabilité rapide

En tenant compte du prix de l'installation, de la surconsommation (20 à 30 % de plus que l'essence, l'alcool étant moins efficient en termes de combustion), du tarif très avantageux à la pompe, l'utilisation d'un boîtier E85 devrait devenir rentable au bout de deux ans maximum. Ce seuil dépend bien sûr du kilométrage annuel et de la consommation du véhicule. Dans toutes les hypothèses, plusieurs centaines d'euros seront économisées par an. Signalons par ailleurs que les véhicules roulant au superéthanol E85 sont autorisés à prendre la route les jours de circulation alternée.

COMMERCE

# Les ventes liées sont-elles licites ?

**Il arrive qu'un professionnel oblige un client à acheter une certaine quantité, un autre produit ou un service en plus du premier. Légal ?**

## UNE INTERDICTION DE PRINCIPE

Selon l'article L. 121-11 du code de la consommation, *« est interdit le fait de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service »*. Ce même article n'autorise pas non plus à *« subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit »*. L'objectif est d'éviter que le consommateur se sente « prisonnier » du professionnel avec lequel il contracte. Cela constituerait une pratique déloyale, sanctionnée par le code de la consommation (art. L. 121-1). En application de cette disposition, les tribunaux condamnent, par exemple, le vendeur d'un voyage qui inclut dans son contrat l'obligation, pour le client, de souscrire une assurance annulation.

DENIS/REA

Les produits vendus par lots font partie des usages admis

## DES EXCEPTIONS À LA RÈGLE

Si le principe est clair, il n'en demeure pas moins qu'il supporte des exceptions. Ainsi, les juges considèrent valable la vente d'un ordinateur prééquipé de certains logiciels, alors même que le consommateur n'a pas la possibilité de s'en procurer un qui en soit dépourvu. Autre illustration, les pouvoirs publics admettent qu'un hôtelier qui dispose d'un nombre limité de chambres puisse, en période de pointe, subordonner la location d'une chambre à la prise d'un repas. Une tolérance toujours susceptible d'être remise en cause par un tribunal appelé à se prononcer sur cette question.

Concernant les quantités minimales à acheter, là encore, l'interdiction est à nuancer. Il faut en effet tenir compte d'usages commerciaux qui permettent de vendre par lots (un salon complet comprenant fauteuils, chaises et canapé, par exemple) ou de mettre en circulation des produits avec un conditionnement unique (œufs, yaourts...).

AUTOMOBILE

# Le coût de la mise en fourrière

**Lorsqu'un véhicule ou un deux-roues est enlevé, les frais que son propriétaire doit acquitter ne sont pas négligeables.**

## ENLÈVEMENT DEMANDÉ

La décision de mettre en fourrière un véhicule doit être prise par un officier de police judiciaire (OPJ), un agent de police judiciaire (chef de la police municipale) ou, par délégation, tout agent placé sous leur autorité. Outre le stationnement gênant ou sur un espace réservé aux handicapés ou aux livraisons, une mise en fourrière peut, par exemple, être décidée en cas de grand excès de vitesse, de circulation dans des espaces protégés, de défaut de présentation au contrôle technique...

## DIRECTION, LA FOURRIÈRE

Le plus souvent, la mise en fourrière est sous-traitée à des sociétés privées. Une fois remorqué, le véhicule est dirigé vers un espace clos, la fourrière municipale (dans les grandes villes, il peut y avoir plusieurs sites et, comme à Paris, des préfourrières). On considère que l'enlèvement a commencé une fois que deux roues au moins du véhicule ont quitté le sol (lorsque l'opération est effectuée par un engin d'enlèvement) ou que le déplacement vers la fourrière a commencé (pour les convois sur un camion-plateforme). Dans de telles situations, le propriétaire verbalisé peut toutefois demander à récupérer son véhicule. Mais il devra régler (ou s'engager à le faire) certains des frais liés à une mise en fourrière.

## PASSAGE EN CAISSE

Outre l'amende à verser pour l'infraction commise (par exemple, stationnement sur une place de livraison), l'automobiliste ou le motard aura à acquitter des frais de fourrière. Plafonnés, ils ont été réévalués début 2019.

Pour une voiture, ils se décomposent ainsi :

**# Immobilisation matérielle :** 7,60 €.

**# Opérations préalables :** 15,20 €.

**# Enlèvement :** 150 € (Paris), 126 € (Marseille, Lyon, Toulouse), 119,20 € (autres villes).

**# Garde journalière :** 29 € (Paris), 10 € (Marseille, Lyon, Toulouse), 6,31 € (autres villes).

Notons qu'un véhicule pourra ne pas être restitué à son propriétaire s'il est jugé inapte à la circulation après avis d'expert désigné par l'administration.

# Yaourts périmés : même pas peur !

**Et pourquoi ne pas manger des yaourts des mois après la date limite ? Coutumière du fait, notre journaliste déplore la fixation de délais de consommation trop stricts.**

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

*« Il faut en manger sept benons avant de mourir »*, assuraient jadis les grands-mères dans ma région natale. Sachant que le « benon », dans le parler local, est un baquet utilisé pour la lessive, le message était clair. Pas question de faire le « pichorgne » (difficile à table) et de refuser, sous prétexte d'une improbable intoxication, d'avaler tel aliment légèrement altéré. L'adage revenait régulièrement, qu'on torde le nez devant une pomme marquée d'un point de pourriture, une confiture décorée d'une médaille de moisissure ou un produit préemballé ayant dépassé de trois jours la date de péremption. D'ailleurs, cette date limite de consommation (DLC) était une nouveauté pour elles qui venaient d'une ère où quasiment tout était vendu en vrac et où il fallait se fier à sa vue, son odorat et un bon sens ancré dans la culture populaire pour décider de consommer un aliment ou non. D'ordinaire, le « non » n'était même pas envisagé. Il est vrai qu'elles avaient connu deux guerres et, entre celles-ci, des conditions de vie où gaspiller la nourriture n'était, économiquement, pas une option.

### Ah, le frigo de *Que Choisir* !

Avec ce bagage, pas étonnant que l'idée de jeter un produit comestible me fasse davantage mal au ventre qu'une hypothétique indigestion. Cas typique : les yaourts. À la rédaction de *Que Choisir*, nous disposons d'un réfrigérateur où nous stockons différents produits, au gré des déjeuners sur place des uns et des autres. La gestion en est, disons, aléatoire. Si bien que j'y ai retrouvé récemment un yaourt périmé de quatre mois et demi que je me suis empressée de manger pour caler un petit creux. Hauts cris des collègues, partagés entre l'amusement vaguement admiratif – comme si une audace particulière était nécessaire – et l'intention d'appeler les urgences psychiatriques. Cet « exploit » m'a donné l'occasion de leur rappeler qu'un yaourt était un produit bourré de bonnes bactéries (10 millions par gramme) qui, pour simplifier, occupent le terrain et le rendent acide, donc peu hospitalier pour les microbes pathogènes. Et de leur mentionner qu'un test en laboratoire, publié dans le *Que Choisir* de mai 2014, nous avait permis de vérifier que trois semaines après expiration de la DLC, des yaourts nature et aux fruits étaient intacts. Quelque temps après, lorsque je trouvai dans le frigo un yaourt périmé de deux mois et en fis mon dessert, plus personne ne s'étonna. Je crois même avoir fait des émules.

**Un yaourt est plein de bonnes bactéries qui le protègent**

Car la fixation des dates limites obéit autant à des préoccupations commerciales qu'à des impératifs sanitaires. D'ailleurs, avant qu'une loi n'y mette le holà en 2013, de nombreux fabricants fixaient, pour divers produits, des dates jusqu'à dix fois (!) plus éloignées de la fabrication pour les DOM-TOM que pour la métropole, sans que nos concitoyens ultramarins aient souffert d'épidémies d'intoxications alimentaires. Pour les yaourts nature, les spécialistes de l'hygiène admettent qu'ils devraient afficher une date de durabilité minimale (« à consommer de préférence avant ») qui signifie qu'il n'y a pas de risque à dépasser la date et non une DLC (« à consommer jusqu'au »). Celle-ci est théoriquement réservée aux *« denrées microbiologiquement très périssables et qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine »*. Ce n'est pas le cas de ces produits. Nombreuses sont les mesures à prendre pour adapter les dates limites aux réalités de la consommation et éviter le gaspillage alimentaire. Réformer celles apposées sur les yaourts pourrait servir de signal de départ. ◆

ÓSCAR LLORENS/COLAGENE

# Complétez votre collection QUE CHOISIR

## QUE CHOISIR

N° 579

N° 578

N° 577

N° 576

## QUE CHOISIR ARGENT

N° 154

N° 153

N° 152

N° 151

## QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 119

N° 118

N° 117

N° 116

## QUE CHOISIR SANTÉ

N° 137

N° 136

N° 135

N° 134

## Pour conserver tous vos numéros

# Pour commander

merci de découper ou recopier ce bulletin et de le retourner accompagné de votre règlement à :

**QUE CHOISIR**

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

## BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous les exemplaires suivants :

| Numéros commandés | | Prix unitaire | Ex. | Total (en €) |
|---|---|---|---|---|
| **QUE CHOISIR** | | | | |
| N° 576 ☐ | N° 577 ☐ | 4,80 € | | |
| N°578 ☐ | N° 579 ☐ | 4,80 € | | |
| **QUE CHOISIR ARGENT** | | | | |
| N° 151 ☐ | N° 152 ☐ | 4,85 € | | |
| N° 153 ☐ | N° 154 ☐ | 4,95 € | | |
| **QUE CHOISIR PRATIQUE** | | | | |
| N° 116 ☐ | N° 117 ☐ | 6,95 € | | |
| N° 118 ☐ | N° 119 ☐ | 6,95 € | | |
| **QUE CHOISIR SANTÉ** | | | | |
| N° 134 ☐ | N° 135 ☐ | 3,90 € | | |
| N°136 ☐ | N° 137 ☐ | 3,90 € | | |
| **LES RELIURES** | | | | |
| Reliure Que Choisir | | 10 € | | |
| Reliure Que Choisir Santé | | 9,50 € | | |

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception 3 semaines) ..... 1 article : 1,50 €
2 articles et plus : 2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de QUE CHOISIR

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

BULENCART

# BIEN CHOISIR SA TABLETTE TACTILE

## Consultez notre comparatif

Plus grande qu'un smartphone, plus légère qu'un ordinateur portable, la tablette tactile a trouvé sa place dans notre quotidien.

Nos experts vous guident

**http://ufcqc.link/tablette580**

Pour accéder au dossier, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code.

PRODUCER/ADOBE STOCK